

Sisekaitseakadeemia

Finantskolledž

Hanna-Stina Meriste

**TOLLIAMETNIKE RAHULOLU  
KOOLITUSVÕIMALUSTEGA EESTIS JA SOOMES**

Lõputöö

Juhendaja:

Hannes Udde, magistrikraadile vastav kvalifikatsioon

Kaasjuhendaja:

Maret Güldenkoh, MBA

Tallinn 2021

SISEKAITSEAKADEEMIA LÕPUTÖÖ ANNOTATSIOON

Finantskolledž	Juuni 2021
<p>Töö pealkiri eesti keeles: Tolliametnike rahulolu koolitusvõimalustega Eestis ja Soomes</p> <p>Töö pealkiri inglise keeles: Customs officers satisfaction with training opportunities in Estonia and Finland</p> <p><i>Lõputöö on kirjutatud eesti keeles ja koosneb 52 leheküljest. Lõputöös on kasutatud 44 allikat, millele on tekstis viidatud. Lõputöö eesmärk oli selgitada välja Eesti ja Soome tolliametnike rahulolu praeguse koolitussüsteemi osas ja selle võimalik arendamisvajadus.</i></p> <p><i>Eesmärgi täitmiseks analüüsiti teoreetilises osas koolitusi, enesearendamist ning elukestvat õpet. Lisaks tutvustati töörahulolu ning selle mõistet. Analüüsi osas analüüsiti Eesti ja Soome tolliametnike rahulolu koolitussüsteemidega ning tehti analüüsi põhjal järeldusi.</i></p> <p><i>Analüüsi tulemusel jõuti järeldusele, et tolliametnikud on oma koolitustega rahul nii Eestis kui ka Soomes. Selgus, et enesearendamine on alati vajalik ning väga palju õpitakse töö käigus. Väiksemaid muudatusi saaks sisse viia nii Eestis kui ka Soomes, kuid üldine rahulolu tase on ka praegu väga kõrge.</i></p>	
Võtmesõnad: haridus, koolitus, enesearendamine, elukestevõpe, töörahulolu	
Võõrkeelsed võtmesõnad: education, training, self education, lifelong learning, job satisfaction	
Säilitamise koht: Sisekaitseakadeemia raamatukogu	
<p>Töö autor: Hanna-Stina Meriste</p> <p>Olen koostanud lõputöö iseseisvalt. Kõik lõputöö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, seisukohad, kirjalikest allikatest ja mujal allikates saadud info on nõuetekohaselt viidatud. Annan Sisekaitseakadeemia tasuta loa (lihtlitsentsi) minu loodud teose reprodutseerimiseks säilitamise ja elektroonilise avaldamise eesmärgil, sealhulgas Sisekaitseakadeemia raamatukogu digikogusse lisamise eesmärgil kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni. Annan loa teose üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Sisekaitseakadeemia veebikeskkonna kaudu sealhulgas Sisekaitseakadeemia raamatukogu digikogu kaudu ja paber kandjal Sisekaitseakadeemia raamatukogus kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni.</p> <p>Olen teadlik, et nimetatud õigused jäävad alles ka autorile. Kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei riku ma teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse õigusaktidest tulenevaid õigusi</p> <p>Allkiri:</p>	
Vastab lõputöö nõuetele	
Juhendaja: Hannes Udde	(allkirjastatud digitaalselt)
Vastab lõputöö nõuetele	
Kaasjuhendaja: Maret Güldenkoh	(allkirjastatud digitaalselt)
Kaitsmisele lubatud	
Kolledži direktor: Kerly Randlane	(allkirjastatud digitaalselt)

# SISUKORD

SISSEJUHATUS .....	4
1. ERINEVAD KOOLITUSVÕIMALUSED JA TÖÖRAHULOLU OLEMUS7	
1.1 Enesekoolitamine erinevates õpikeskkondades.....	7
1.2 Tööga rahulolu .....	12
1.3 Tollialane koolitus Euroopa Liidus .....	15
1.3.1 Koolitussüsteem Eestis.....	19
1.3.2 Koolitussüsteem Soomes .....	22
2. TOLLIAMETNIKE RAHULOLU TOLLIALASTE	
KOOLITUSVÕIMALUSTE KOHTA EESTIS JA SOOMES .....	25
2.1 Metoodika ja valim.....	25
2.2 Uuringu tulemused ja analüüs .....	27
2.3 Järeldused ja ettepanekud .....	39
KOKKUVÕTE.....	42
SUMMARY .....	44
VIIDATUD ALLIKATE LOETELU .....	45
Lisa 1. Eestikeelsed küsimused.....	50
Lisa 2. Soomekeelsed küsimused.....	51
Lisa 3. Küsitluse kodeerimine.....	52

## SISSEJUHATUS

Inimese areng ning pidev enesetäiendamine on elukestev protsess, mis on tänapäeva ühiskonnas omandanud suurema tähenduse. Nimelt kui muutuste kiirus ühiskonnas on kasvanud niivõrd suureks, siis on selle liikmed lausa sunnitud jätkama õpinguid ning enesearendust, et olla jätkuvalt väärtuslik ühiskonnaliige (Peter, 1995, p 2).

See tähendab seda, et niivõrd palju muutuv ühiskonnas on vaja ka enesearendamiseks uuenduslikke meetmeid ja meetodeid. Ka haridusvaldkond ise on pidevas muutumises, muutuma peab ka tolliinspektorite koolitus ning sellest lähtuvalt looakse Eestisse Tolliinspektori kutseõpe, mis annaks võimaluse süvendatult arendada tollivaldkonna spetsialiste.

Pädevate tolliametnike koolitamiseks Euroopa Liidus on loodud tollitöötajate koolitusprogramm, mis annab võimaluse koolitada tolliametnike ühtsete standardite järgi (European Commission, 2020). Kuigi Euroopa Liidu välispiir on ühine, on koolitussüsteemid riigiti erinevad, mis tähendab seda, et ametnikel on tulevaks tööks erinev ettevalmistus. Sellest tulenevalt uurib autor, kas riigiti erinev ettevalmistus mõjutab tolliametnike rahulolu koolitussüsteemiga?

Soomes ja Eestis on tolliametnike koolitussüsteemid erinevad, Eestis on kaks võimalust, kas omandada vastav haridus Sisekaitseakadeemias ning siis asuda tööle või asuda tööle ning alles siis läbida koolitusi. Soomes aga on kõigepealt vaja kandideerida tööle ning alles seejärel alustatakse koolitusega. Sellest on tingitud ka autori teema valik. Kuidas ollakse kummaski riigis oma koolitussüsteemiga rahul ning kas Eestil oleks Soomelt midagi õppida, või vastupidi?

Lõputöö aktuaalsus tuleneb Maksu- ja Tolliameti arengukavast, milles on välja toodud, et Maksu- ja Tolliameti neljas strateegiline suund keskendub organisatsioonile ja töötajatele. Strateegiline suund „suundanäitav organisatsioon ja arenevad inimesed” hõlmab endas organisatsiooni pidevat arengut ning mitmekesisuse ja uuendusmeelsuse toetamist. (Maksu- ja Tolliamet, 2020) Sellest tulenevalt peaks tulevaste tolliametnike koolitamine olema võimalikult tõhus ja motiveeriv. Selleks aga, et motiveerida noori õppima tolliametnikuks ning neil

oleks võimalus saada tulevikus võimalikult hea haridus uurib autor tollialaseid koolitusvõimalusi Eestis ja Soomes.

Lõputöö teema on uudne, sest autorile teadaolevalt ei ole Eesti ja Soome tolliametnike koolitussüsteeme ning tolliametnike rahulolu seoses koolitussüsteemidega varasemalt teadustöodes uuritud.

Lõputöö uurimisprobleem tuleneb olukorrast, kus pidevalt muutuva ühiskonna tõttu on vaja, et ka tolliametnikud oleksid parimate teadmiste ja oskustega ning tolliametnikud oleksid motiveeritud. Selleks otsustas autor uurida, milline on Eesti ja Soome tolliametnike rahulolu koolitusvõimalustega?

Lõputöö eesmärk on selgitada välja Eesti ja Soome tolliametnike rahulolu praeguse koolitussüsteemi osas ja selle võimalik arendamisvajadus.

Eesmärgi saavutamiseks püstitati kolm ülesannet:

1. Analüüsida teemakohast teaduskirjandust ning koolitusvaldkonna ja töörahulolu teoreetilisi lähtekohti.
2. Analüüsida Eesti ja Soome tolliametnike arvamusi koolitussüsteemide kohta.
3. Koostada analüüsi ja teoreetiliste andmete põhjal vastavad järeldused ning teha ettepanekuid Sisekaitseakadeemia, Maksu- ja Tolliametile ja Soome Tollikoolile koolitussüsteemide arendamiseks.

Lõputöö eesmärgi saavutamiseks kasutatakse kvalitatiivset uurimismetoodikat. Andmekogumise meetodina kasutatakse küsitlust. Lõputöös käsitletakse tolliametnike koolitussüsteeme ning tolliametnike rahulolu seoses koolitussüsteemidega Eestis ja Soomes, erinevaid lõputöid ja erialast kirjandust. Küsitlused edastatakse tolliametnikele nii Eestis kui ka Soomes. Andmete analüüsiks kasutatakse kvalitatiivset sisuanalüüsi

Lõputöö koosneb kahest peatükist. Esimese peatüki esimeses alapeatükis antakse ülevaade koolitustest ning üldisest enesekoolitamisest ning teises alapeatükis keskendutakse süvendatult töötajate töörahulolu tutvustamisele, kolmandas alapeatükis tutvustatakse tollialast koolitust Euroopa Liidu tasandil ning Eestis ja

Soomes. Teise peatüki esimeses alapeatükis antakse ülevaade uurimismetoodikast, teises alapeatükis analüüsitakse ja kaardistatakse uurimistulemused. Viimases alapeatükis tehakse järeldused tehtud küsitluse põhjal ning tuuakse välja võimalikud lahendused tolliametnike koolitamiseks.

# 1. ERINEVAD KOOLITUSVÕIMALUSED JA TÖÖRAHULOLU OLEMUS

## 1.1 Enesekoolitamine erinevates õpikeskkondades

Selles alapeatükis antakse ülevaade sellest, millised on erinevad õppevormid ning mida kujutab endast kool ja koolitus. Samuti selgitatakse elukestva õppe ja täiskasvanuõppe olemust ning tutvustatakse viise enesearendamiseks.

Ühiskonnas, kus järjest enam väärtustakse uusi teadmisi ja enesearendamine käib igapäevaeluga käsikäes, on uute oskuste omandamiseks mitmeid erinevaid viise (Peter, 1995, p. 2). Enesearendamise viisideks on näiteks koolis käimine ja täiesti uue haridustaseme omandamine või erinevate koolituste läbimine, et töö kõrvalt silmaringi suurendada. Selleks aga, et luua selge arusaam koolitusest, tuleb selgeks teha, mille poolest on erinevad õppevormid erinevad ja millisesse neist võiks koolitus kuuluda. OECD (2003, lk 5) määratleb õpet, kui formaalset, mitteformaalset ja informaalset õpet. Formaalne ja mitteformaalne õpe on eesmärgipärased ja planeeritud õppevormid, informaalne õpe on aga juhuslik (Nygren, *et al.*, 2019, p. 1761). See aga tähendab seda, et õppimine ei toimu ainult klassiruumis ja koos õpetajaga, vaid inimene õpib kogu aeg, olles kodus, tööl või tegeledes mõne huvitegevusega.

Formaalne õpe kujutab endast õpet, mis on eesmärgiga omandada endale uus haridustase, teaduskraad või kutsealane haridus. Sellist tüüpi õpe toimub mõnes kindlas haridusasutuses ning õppimiseks on kindel õppeprogramm või kava. (Valkova Tarasova, *et al.*, 2020 p 349) Järgmise taseme õpinguid ei ole võimalik enne alustada, kui on eelnevad tasemed läbitud (OECD, 2003, lk 5). Näiteks ei ole võimalik alustada magistriõppega, kui bakalaureuse või rakenduskõrghariduse astet ei ole läbitud.

OECD (2003, p 5-6) andmetel on sarnaselt formaalsele õppele ka mitteformaalne õpe eesmärgipärane ja toimub õppeprogrammi või kava algusel, kuid peale mitteformaalset õpet ei saa õppija uut haridustaset, ega omanda mingisugust

teaduskraadi. Õppida on võimalik näiteks töö kõrvalt ja kodustes tingimustes ning sageli ei nimetata seda õppimiseks vaid enese koolitamiseks (Karu, jt., 2019, lk. 52). Selline õppemeetod ei ole hindeline (OECD, 2003, p 5-6). Näitena võib välja tuua erasmus programmid, mis võimaldavad noortel õppida väljaspool koolikeskkonda (Norqvist & Leffler, 2017, pp. 238-240).

Kui formaalne õpe ja mitteformaalne õpe olid küllaltki sarnased, siis informaalne õpe erineb eelnevast kahest täielikult. Bednalli jt (2017, p 804) kohaselt saavutab informaalne õpe oma eesmärgi hoopis väljaspool kooli või koolitust. See tähendab seda, et see on kogemustepõhine ja tahtmatu õpe ning selle kestvus on kogu elu. (OECD, 2003, p 6) Õppija ei ole ilmtingimata teadlik oma õppimisest ja uue informatsiooni omandamisest. Selline õpe võib toimuda näiteks sotsiaalmeedia erinevate lehekülgede kasutamisel (Mpungose, 2020, p. 300). Kogemuspõhine õpe on oluline osa traditsioonilisest täiskasvanud inimese õppesest ning seda võib suisa vaadelda kui omamoodi ideoloogiat, mis on vajalik, et hakkama saada täiskasvanuhariduse väljakutsetega (Reijo, 2000, p 54).

Kui lapse eas õppimisega on sageli seotud pedagoogiline tegevus, nagu juhendaja juhitud õpikeskkonnad ja juhendaja suunatud õppimine ning hindamine, siis täiskasvanu eas õppimine annab võimaluse ise suunata oma õppimist, alustades õppeteemade valimisega ning lõpetades enesehinnangutega (Yarbrough, 2018, p. 2). Haridus on aga muutunud oluliseks teguriks ka ühiskonnale, mitte ainult hariduse omandajale endale. Täiskasvanuna haridustee jätkamine on üks efektiivsemaid viise elukvaliteeti parandada ja ühiskonda üles ehitada. (Samoilenko, *et al.*, 2020, pp. 238-239)

McClain (2019, p. 151) toob oma töös välja, et täiskasvanute õppimine ja areng on aastate jooksul hakanud hõlmama ka psühholoogilist vaatenurka ehk arvamust, et täiskasvanueas kujundab õppimist igapäevaelu isiklikud ja sotsiaalsed tegurid. See tähendab seda, et täiskasvanu elu mitmekülgsus mõjutab seda, kuidas ja mida ta õpib. Selline õppimisviis toimub läbi erinevate ainulaadsete elukogemuste. Täiskasvanute edukaks õpetamiseks tuleb õppemeetodeid ja -tehnikaid kohandada, et need hõlbustaksid õppimist ja arengut nende endi tavalises keskkonnas. (McClain, 2019, p. 151)



Täiskasvanu õpe on osa elukestvast õppes, mis algab koolis hariduse omandamisega ning jätkub täiendõppega. Elukestva õppe mõiste seisneb selles, kuidas inimene end pidevalt arendab, et tänapäeva kiirelt muutuv ühiskonnas hakkama saada. (Hee, *et al.*, 2020, p. 349) Elukestvas õppes ei oma tähendust inimese vanus, sest elukestva õppe raames on kõik inimesed kui õpilased. Samuti ei oma elukestev õpe konkreetset raamistikku, mida või kuidas õppida, sest elukestva õppe protsess kestab kogu elu ja hõlmab endast palju erinevaid viise õppimiseks. (Eksi, *et al.*, 2020, p. 584) Mis tähendab seda, et olenemata sellest, kui vana on inimene, alati on tal midagi uut juurde õppida. Õppimine algab sünniga ja lõppeb surmaga.

Kui kooli minna ei soovi, on võimalus end lihtsalt koolitada kas siis ettevõttesiseselt või täiesti iseenda initsiatiivil. Ettevõttesisene koolitus aga tähendabki Huangi (2019, p. 2) sõnul seda, et ettevõtte on koostanud vastava koolituse, et lihtsustada töötajate tööga seonduva õppimist. Seda võib määratleda ka kui kavandatud ja süstemaatilist jõupingutust teadmiste, oskuste ja hoiakute muutmiseks või arendamiseks õpikogemuste kaudu. Koolitus on peamine vahend, mida organisatsioonid saavad kasutada töötajate pädevuse kasvatamiseks (Huang, 2019, p. 2).

Eelnevalt välja toodud õppevormidest on aga mitteformaalne õppevorm see, kuhu alla koolitus võiks kuuluda. Sealt ei saada lõpus mingit uut haridustaset ning üldiselt koolitatakse end siis, kui töö on juba olemas kuid silmaring vajab laiendamist. (Alonderiene & Sabaliauskaite, 2017, p. 15) Koolituse plussiks on ka see, et inimene saab seda teha kas töö juures tööandja suunamisel, enese soovil või võtta sõpradega ette mingi uue oskuse/teadmise omandamine. Koolitused on üldiselt üles ehitatud nii, et inimesed saaksid teha seda oma igapäeva elu kõrvalt.

Seega saab järeldada, et selleks, et mingil alal edukas olla, tuleb end harida. Enese harimiseks on aga mitmeid erinevaid võimalusi ning nende maht on väga erinev, olenevalt sellest, kas tegemist on koolituse, kooli või mõne muu võimalusega omandada uusi teadmisi. Kui aga inimene soovib end arendada mingil alal täielikult ja lõpetades saada ka vastav haridusaste, siis tuleb minna vastavasse kooli. Kooli ja koolituse erinevusi on tutvustatud järgnevas tabelis.

Tabel 1. Hariduse ning koolituse erinevused (Lang 2016, lk 12)

Näitajad	Haridus	Koolitus
Eesmärgid	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Õppimine kui eesmärk</li> <li>• Kasutatavus tulevikus</li> <li>• Mõistmine</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Õppimine kui vahend eesmärgi saavutamiseks</li> <li>• Kasutatavus olevikus</li> <li>• Tulemused</li> </ul>
Õppe orienteeritus	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teoreetiline</li> <li>• Ainele orienteeritud</li> <li>• Rõhutab Mõisteid</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Praktiline</li> <li>• Probleemile orienteeritud</li> <li>• Rõhutab oskusi</li> </ul>
Õpetaja ja õpilase suhestumine	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Õpetaja on aktiivne, õpilased passiivsed</li> <li>• Õpilased on sõltuvad</li> <li>• Õpilaste erinevused on minimeeritud</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nii õpilased kui ka õpetaja on aktiivsed</li> <li>• Õpilased on sõltumatud</li> <li>• Õpilaste erinevused on rõhutatud</li> </ul>
Õpilaste omavaheline suhestumine	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Koostöö on keelatud</li> <li>• Õpitakse ainult õpetajalt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Koostööd julgustatakse</li> <li>• Õpitakse üksteiselt</li> </ul>

Nagu ülaltoodud tabelis 1 nähtub, siis on haridus ja koolitus oma olemuselt ikkagi erinevad. Vahel võib tunduda, et suuremahulised koolitused on nagu kool ja õppida tuleb ühtemoodi, kuid tegelikult see päris nii ei ole. Näiteks haridust omandatakse, et seda tulevikus ära kasutada, koolitusest saadud tarkusi kasutatakse aga kohe. Erinevusi võib välja tuua ka õpetaja ja õpilase suhtumises, nimelt on hariduse omandamise puhul aktiivne pool pigem õpetaja ja õpilased passiivsed, siis koolituse puhul on aktiivsed mõlemad (vt tabel 1).

Olenemata sellest, et hariduse omandamise ja koolituse läbimise puhul on õpetaja rollid erinevad, on nad siiski mõlema puhul väga olulised. Selleks, et õpilased saaksid oma õpingute käigus maksimumi, peab ka õpetaja olema oma alal väga oskuslik. Fink (2008, p.8) toob oma töös välja kolm üldist nõuet heale õpetamisele:

1. Õpetamise põhiülesanded peavad olema tehtud hästi.

2. Õpetage sellisel viisil, mis tõstab õpilaste õppekvaliteedi taset.
3. Nähke vaeva, et olla parim versioon õpetajana.

Olulist rolli mängib ka see, millist õpetamistehnikat õpetaja kasutab. Savery & Duffy (2001, pp 3-7) artiklis on tutvustatud probleemi põhise õpet, mis kujutab endast õpet, kus luuakse õpilastele probleem ning siis suunatakse neid seda lahendama. Sellist tehnikat kasutatakse laialdaselt näiteks meditsiiniõppes, kus antakse õpilastele ette patsient mingisuguse probleemiga ning õpilaste ülesandeks on määrata diagnoos ja põhjendada seda diagnoosi ning ravi, mida määratakse. (Savery & Duffy, 2001, pp 3-7)

Koolitus aga annab võimaluse arendada end ka siis kui samal ajal on vaja tööl käia. Selleks, et oma töötajaid hoida ja neid arendada on ettevõtted ja organisatsioonid loonud erinevaid enesetäiendamise võimalusi. Neppo (2019, lk 32) on oma töös kirjutanud, et enesearendamise mooduseid on väga palju erinevaid. Nendeks on näiteks veebiseminarid, e-õpe, koolitused, artiklite või meedia lugemine, töörühmades osalemine jne. Selleks, et nendest erinevatest enesearendusviisidest ka kasu oleks, peab inimene ise selle vastu huvi tundma ning selleks, et eesmärki saavutada peab õppija olema motiveeritud (Neppo, 2019, lk 32). Kui tuua välja mõni väga tulemuslik koolitusviis, siis selleks oleks Pielbergi (2017, lk 31) sõnul simulatsioonikoolitus. Nimelt andis simulatsioonikoolitus võimaluse arendada meeskonnatööd, tänu millele tundsid end töötajad tööalaselts väga tõhusalt ning koostöö paranes märgatavalt. Simulatsioonikoolitus võiks kuuluda ka tolliala tudengite õppeprogrammi- lasta tudengitel läbi mängida reaalseid olukordi, mille abil oleksid nad tulevikus oma oskustes kindlamad.

Töökoha poolt pakutavad koolitused aga peaksid olema selgelt eesmärgistatud ning töötajatele tuleks selgeks teha, mida üritatakse koolitustega saavutada ning milliseid boonuseid töötajad ise sellest saavad (Shaheen, *et al.*, 2013, p. 161). Lisaks koolitustele on väga suur arendaja ka töö ise. See võib olla kohati isegi tõhusam viis uute asjade õppimiseks, kui koolitusel või koolis õppetöös osalemine. Sellest võib järeldada, et õpivõimalustena ei saa käsitleda ainult koolitust, kooli ja muud enesearendamist, vaid ka tööd, mis on uute oskuste saamiseks ideaalne võimalus. Tööd tehes tulevad kogemused, tänu millele inimene areneb. (Märja, jt.,

2003, lk 249–261) Mis omakorda tähendab seda, et olenemata sellest, kas tegemist on koolituse, töö või mõne muu enesearendamise viisiga, on tegemist elukestva õppega.

Kokkuvõtvalt on enesekoolitamiseks mitmeid erinevaid viise ning võimalusi. Kuna inimese areng kestab kogu elu, siis on tal võimalik ise elu jooksul teha valikuid selliselt, et lisaks kogemustepõhisele ja juhuslikule õppele saaks ta valida endale just sobiva koolituse või hariduse. Valik võib sõltuda mitmetest aspektidest, näiteks vanus, võimalused jne. Olenemata aga sellest, milliseid valikuid inimene elu jooksul teeb ning millisel viisil end harida otsustab, kestab tema õpe ja areng sünnist surmani. Seetõttu saab järeldada, et inimese areng ei sõltu ainult temast endast, vaid ka paljudest kõrvalistest teguritest ning seda eriti täiskasvanu eas.

## **1.2 Tööga rahulolu**

Autor uurib oma töös tolliametnike rahulolu koolitusvõimalustega Eestis ja Soomes. Seoses sellega on järgmises alapeatükis lahti seletatud töörahulolu mõistet ning selgitatud mida täpsemalt töörahulolu endast kujutab. Välja on ka toodud moodus, kuidas on lihtsasti võimalik töörahulolu mõõta. Rahulolu teemal jätkab autor teises peatükis, kus analüüsitakse Eesti ja Soome tolliametnike rahulolu neile saatetud küsitluse põhjal.

Töörahulolu jagatakse kolmeks. Need on psühholoogiline, sotsiaalne ja füüsiline rahulolu. Töörahulolu on väga lai mõiste ning seda seostatakse tihti ka heaoluga töökohal. Töörahulolu mõjutavad ka vaimsed aspektid, mis on näiteks õnnetunne ja rahulolu seoses endale seatud eesmärkidega. Ka motivatsioon ja võimalus teha tööd, mis vastab töötegija oskustele ja võimetele tõstab rahulolu. (Robertson & Cooper, 2011, p 3–5.) See tähendab seda, et töörahulolu sõltub mitmetest erinevatest aspektidest. Näiteks selgub Veski (2018, lk 25) magistriltööst, et inimesed, kes on end tööle rohkem emotsionaalselt pühendunud, on rahulolevamad. Tõnts (2017, lk 25) aga kirjutab oma töös, et töötajad, kes tunnetavad kõrgemat rolli ebamäärasust tunnetavad madalamat tööga rahulolu.

Ka Huang (2019, p. 10) on oma väljaandes toonud välja selle, kuidas lisaks isikuomadustele mõjutavad töörahulolu ka erinevad töökohaga seonduvad aspektid ning nende põhjal on võimalik välja selgitada, millised tööalased ülesanded on kõige meeldivamad. Erinevate töökoha aspektide hulka kuuluvad näiteks palk, erinevad töökaaslased, töötingimused ja ka töökohal valitsev asjaajamise stiil. Kõik need aspektid mõjutavad töötajate emotsioone, mille põhjal nad oma tööd hindavad ja tajuvad. Seetõttu, et töörahulolu oleks võimalikult kõrge, tuleks tööandjal üle vaadata, kas näiteks palk on tööülesannetega vastavuses jne. (Huang, 2019, p. 10)

Töörahulolu mõõtmiseks on Kumari & Pandey (2011, p. 224) sõnul mitmeid erinevaid võimalusi, kuid kõige levinum nendest on Likert skaala. Likert skaala on selline skaala, mille abil on võimalik objektiivsete tegurite hindamine läbi erinevate vastuste summa (Leon-Mantero, et.al., 2020, p. 3). See tähendab seda, et töötajale on ette antud skaala, mille ühes otsas on mitterahulolu ning teises otsas rahulolu. Olenevalt sellest milliseid vastuseid töötaja annab, on nende põhjal võimalik kokku lugeda, kas tegemist on pigem rahuloleva töötajaga või mitte.

Celiki (2011, p 8-10) toob oma artiklis välja, et kuigi osad uuringud väidavad, et töörahulolu ja produktiivsuse vahel ei ole positiivset seost, siis tegelikult see päris nii olla ei saa. Positiivset mõju rahulolu, motivatsiooni ja efektiivsuse üle ei ole võimalik eitada (Celiki, 2011, p 8-10). Töörahulolu tähendab seda, et ollakse rahul, mis omakorda tähendab seda, et töötajad tunnevad töökeskkonnas end hästi. Seega võib järeldada, et kui töötajate töörahulolu on kõrge, siis ka nende produktiivsus on kõrgem.

Uuringud näitavad, et ebakindlus töökohal ning kindlate hüvede puudumine suurendab stressi ja hirmu ning vähendab töörahulolu. Hirm käsikäes ebakindlusega oma töö suhtes mõjutab ka seda, kui palju töötaja on valmis pingutama ja panustama talle määratud tööülesannete täitmisel. Mida pikema staažiga on töötaja, seda rahulolevam ta on. Ettevõtte tootlikus tõuseb ning töölt puudumine väheneb tunduvalt rohkem võrreldes uute töötajatega, samuti paraneb ka töö kvaliteet. (Goodchild, et.al., 2021, p. 60) Ettevõttele või organisatsioonile töötajate töörahulolu on väärtaks õnnestumisele. Inimene kes on oma tööga rahul on tunduvalt kasulik, kui raha eest ostetavad masinad ja seadmed. Sellest

hoolimata on töötaja siiski ainult inimene ning teda mõjutavad nii positiivsed- kui ka negatiivsed kogemused. Need kogemused omakorda mõjutavad ettevõtte või organisatsiooni tegevust. (Ojala 2003, s. 14)

Omakorda oleneb ettevõtte töörahulolu sellest, kas töö toimub erasektoris või avalikus sektoris. Steel & Warner (2016, p. 6) toovad oma töös välja asjaolu, et avaliku sektori töötajad tunnevad madalamat töörahulolu. Seda seetõttu, et nendele on väliste tegurite (meedia, avalikkus jne) surve suurem ning lisaks igapäevasele tööle tuleb neil ka selle küljega tegeleda. (Steel & Warner, 2016, p. 6) Selle põhjal saaks järeldada, et erasektoris on töörahulolu tase kõrgem, sest neil puudub selline väline surve nagu avaliku sektori töötajatel.

Ettevõtte või organisatsioon, milles heaolu ja töörahulolu on kõrged omavad ka paremaid näitajaid ning mõjutavad positiivselt ettevõtte või organisatsiooni strateegiat ja konkurentsieelist. Töörahulolu mõjutavad aga ka töötaja psüühiline ja füüsiline heaolu mis tuleneb sellest, kui hästi töötaja oma tööga ja eraelus hakkama saab. Lisaks sellele omab töörahulolus rolli ka see, kui interaktiivne töötaja on ning kas ja kui palju on tal lähedasi inimesi. (Ojala 2003, s 14–16) Lisaks psüühilisele ja füüsilisele heaolule omab suurt rolli töörahulolus ka töötajate koolitamine. Shaheen, et.al. ( 2013, pp. 159-160) toovad oma töös välja, et töötajate koolitamise eesmärk ei ole saavutada ainult paremaid äritulemusi, vaid selle abil on võimalik kujundada ka töötajate suhtumist. Nii on võimalik luua motivatsiooni oma äranägemise järgi käitumiseks ja rahulolu karjääri arengu suhtes, mis omakorda toob kaasa suurema rahulolu tööga. (Shaheen, et.al.,2013, pp. 159-160) Seega saab järeldada, et mida suurem on töötajate heaolu ning mida paremini neid on koolitatud, seda kõrgem on ka töörahulolu.

Töörahulolu on osa tööheaolust, mis tähendab seda, et töötajate rahuloluks on vaja ka head töökeskkonda ja sisekliimat. Selleks, tuleb töörahuloluga tegeleda ning selle eest hoolitseda, et töötajatel oleks tööl hea olla. Mida suurem on töörahulolu, seda suurem on ka töötaja huvi oma töö vastu ning tänu sellele paranevad ka ettevõtte tulemused äritegevuses. (Ojala 2003, s 18) Mis tähendab seda, et kui töökohal valitseb hea õhkkond, ning ülemuste ja alluvate vahel on meeldiv sisekliima, siis sellevõrra on ka töörahulolu kõrgem. Demircioglu (2021, p 172) on

oma uuringus välja toonud, et enesemääramise teooriast ja autonoomia vahendava mõju testimisest saab luua hüpoteesi, mis väidab, et kõrgemalt tööpositsioonilt madalamale positsioonile suunatud uuendused on negatiivselt seotud autonoomiaga. Madalamalt kõrgemale suunatud uuendused on aga positiivselt seotud autonoomiaga, mis on omakorda seotud töörahuloluga (Demircioglu 2021, p 172).

Kokkuvõtvalt saab järeldada, et rahulolu algab iga inimese enda seest. Selleks aga, et inimene oleks rahul mängib suurt rolli ka teda ümbritsev keskkond ja töökeskkond. Mida rahulolevam on inimene, seda kasulikum ta on oma tööandjale, sest rahulolevamatel inimestel on kõrgemad eesmärgid ning nad pürgivad aina kaugemale ja kõrgemale. Lisaks inimesele endale ja töökeskkonnale, kus ta töötab, on oluline ka kolleegide omavaheline suhtlus ja meeldiv õhkkond. Mida paremini end töötaja tunneb, seda tõhusam ta on. Võime olla autonoomne tuleb kasuks nii töötajale endale, kui ka tööandjale, sest töötaja on võimeline omama võimu oma tegude üle ning kujundama elu ja ka tööelu vastavalt enda äranägemiste järgi.

### **1.3 Tollialane koolitus Euroopa Liidus**

Antud alapeatükis tutvustatakse tolliliitu ning Euroopa Liidus välja töötatud tollialase pädevuse raamistikku. Lisaks selgitatakse, mida tähendab kompetentsimaatriks ja tollitöötajate koolitusprogramm. Käesolevas lõputöös uurib autor Eesti ja Soome tolliametnike rahulolu, mistõttu on selles alapeatükis tutvustatud ka tollialaseid koolitusvõimalusi Eestis ja Soomes.

Euroopa Liidus on loodud tolliliit, mis lihtsustab Euroopa Liidu ettevõtete kaubavahetust. Lisaks sellele on tolliliit kehtestanud ka ühtsed maksud kolmandatest riikidest pärit kaupadele. Tolliliidu abil saame kaitsta Euroopa kodanikke, loomi ja keskkonda. Tolliliit tähendabki riikidevahest koostööd ja nende kokkuleppeid. (Euroopa Liit, 2020) Selleks aga, et kõik tolliliitu kuuluvatele riikidele oleks üheselt mõistetav, kuidas tolliametnik peaks käituma, on välja töötatud tollialase pädevuse raamistik. Selle raamistiku eesmärk on ühtlustada ja tõsta tollitõhususe standardeid. Tollialase pädevuse raamistik on välja töötatud

koostöös Euroopa Liidu riikide avaliku sektori ekspertide ja erasektori ekspertide, Maailma tolliorganisatsiooni ja teiste rahvusvaheliste allikatega (European Commission, 2020).

Euroopa Liidu tollitöötajate arendamiseks on loodud koolitusprogramm, mille väljatöötamine on osa laiemast strateegilisest raamistikust nimega Dublini strateegia. Dublini strateegia on strateegiline raamistik, millega suurendatakse Euroopa Liidus tolliasutuste tulemuslikkust. Nimelt on sellega sätestatud, et milline peaks olema väljaõpe ja koolitusraamistik, et liikmesriikidel oleksid ühtsed oskused ja teadmised, mida nad vajavad parimate tolliteenuste osutamiseks. (CIRCABC, 2019) Teostatavusuuringu põhjal otsustati, et ühine tollitöötajate koolitamise ja jätkuva arendamise raamistik oleks oluline samm kogu Euroopa tolliorganisatsioonide parema ja tulemusliku toimumise suunas. Loodud sai raamistik, mille nimeks sai kompetentsimaatriks tollitöötajatele. Selle eesmärk on luua ühine alus, et kõik Euroopa Liidu riigid saaksid seda kasutada edaspidi tollitöötajate koolitusprogrammide väljatöötamise lähtekohana. (CIRCABC, 2019)

Tabelis number 2 on ära toodud Euroopa Liidu tollitöötajate laiem kontekst. Lahti on seletatud, et mida endast kujutab Dublini strateegia, milleks oli vaja teostatavusuuringut ning kuidas sündis kompetentsimaatriks. Kõige selle tulemusena sündiski Euroopa Liidu tollitöötajate koolitusprogramm. See tähendab seda, et alustati dublini strateegiast, seejärel liiguti edasi teostatavusuuringu juurde ning peale seda Euroopa Liidu ühise kompetentsimaatriksini. Kui need kolm olid läbi töötatud, sündis idee, mille nimi oli Euroopa Liidu tollitöötajate koolitusprogramm.



Tabel 2. Euroopa Liidu tollitöötajate koolitusprogrammi laiem kontekst (CIRCABC, 2019)

Ideed	Selgitus
Dublini strateegia	Dublini strateegia on Euroopa Liidu tolliasutuste tulemuslikkuse suurendamise strateegiline raamistik. Selleks sätestab see ühise väljaõppe- ja koolitusraamistiku, et aidata liikmesriikidel anda oma tollitöötajatele oskused ja teadmised, mida nad vajavad Euroopa Liidus maailma parimate tolliteenuste osutamiseks.
Teostatavusuuring	Tulemuseks oli Euroopa Liidu poolt koordineeritava tollitöötajate koolitusprogrammi teostatavusuuringu algatamine. Selle teostatavusuuringu (2011) tulemuste põhjal otsustati, et ühine tollitöötajate koolitamise ja jätkuva arendamise raamistik oleks oluline samm kogu Euroopa tolliorganisatsioonide parema ja tulemuslikuma toimimise suunas.
Euroopa Liidu ühine kompetentsimaatriks	Selle raamistiku eesmärk on suurendada kogu Euroopa Liidu tolliteenistuste töö tulemuslikkust. Selleks raamistikuks sai tolli kompetentsimaatriks. Selle lõppeesmärk on luua Euroopas ühine alus, mis toimiks Euroopa Liidu koordineeritud tollitöötajate koolitusprogrammide lähtekohana.
Euroopa Liidu tollitöötajate koolitusprogramm	Tollitöötajate kompetentsimaatriksi ning sellega seotud tollitöötajate ühiste rollide määratluste põhjal on välja töötanud tollitöötajate koolitusprogramm. Selle tollitöötajate koolitusprogrammi põhjal võib välja töötada kindlatele sihtrühmadele suunatud tollispetsiifilisi koolitusprogramme, mis on kooskõlas tollikompetentsimaatriksiga. Euroopa Liidu tollitöötajate koolitusprogramm hõlbustab Euroopa Liidu ühise tollialase teadmistaasi väljatöötamist ning toetab sellega kogu Euroopa tolliasutuste töö ja organisatsioonilise tulemuslikkuse täiustamist ja ühtlustamist. Selleks töötatakse välja Euroopa Liidu kompetentsimaatriksis määratletud kompetentsidega Euroopa Liidu ühised õppeained.

Euroopa Liidu tollitöötajate koolitusprogramm kujutab endast üht osa üldisest Euroopa Liidu tulemuslikkuse arendamise skeemist ning selle aluseks on Euroopa Liidu tolli kompetentsimaatriks. Euroopa Liidu tollitöötajate koolitusprogrammidele saab toetuda siis, kui neil on vaja välja töötada väga täpne ja tööülesannete keskne koolitusprogramm. Seda võidakse kasutada ka siis, kui tolliasutused soovivad oma

töötajaid arendada Euroopa Liidus koordineeritud viisil. Samuti saab selle abil tuvastada milliseid spetsiifilisi teadmisi ja oskusi nende töötajad vajavad mõne spetsiifilise kompetentsi täiustamiseks. (vt tabel 2)

Tollitöötajate koolitusprogramm on välja töötatud nii, et see oleks hõlpsasti seostatav Euroopa Liidu tolli ühiste rollidega. Nende all on mõeldud kõikvõimalike rolle, mida Euroopa Liidu erinevad tolliasutused täidavad. Praegune tollitöötajate koolitusprogramm on aga kohaldatav ainult riigisektoris, erasektoris seda kohaldada ei ole võimalik. Küll aga arvestatakse tulevikus ka erasektori tollitöötajate profiilidega. (CIRCABC, 2019)

Ühtlasi on Euroopa Liidu tollitöötajate koolitusprogramm tööriistaks kompetentsimaatriksi väärtuste realiseerimiseks koolituste ja tööalase arengu vallas, täpsemalt on näha joonisel 1. „Täpsemalt hõlmab see väärtust neljal järgmisel tasandil“. (CIRCABC, 2019)

1. Üksikisiku tasand – suurem isiklik kasv tänu kvaliteetsetele koolitusprogrammidele, mis on kooskõlas ELi tollitöötajate koolitusprogrammiga.
2. Organisatsiooni tasand – organisatsiooni tulemuslikum toimimine tänu kvaliteetsetele koolitus- ja arendusalgatustele, mis on kooskõlas ELi tollitöötajate koolitusprogrammiga.
3. Koolitaja tasand – lisaväärtus akrediteerimise ja tunnustamise näol.
4. Euroopa tasand – suurem ja ühetaolisem tulemuslikkus tolli alal.

Joonisel 1 välja toodud väärtuste abil on võimalik koolitada tolliametnike just selliseks, et nad oleksid parim versioon iseendast. Lähtudes kompetentsimaatriksist on võimalik tollitöötajatele luua selliseid koolitusi, mis vastavad kompetentsimaatriksi väärtustele ja aitavad seejuures arendada tollitöötajat ning edendada tollikoolituste tõhusust.



Joonis1. Kompetentsimaatriks (CIRCABC, 2019)

Kokkuvõtvalt ongi Euroopa Liidu loodud tollitöötajate koolitusprogramm aluseks igale Euroopa Liidu riigile luua oma riigile sobiv koolitusprogramm. Euroopa Liidu tollitöötajate koolitusprogramm annab selge suuna ja sihi, milline peaks olema üks tänapäeva tolliametnik.

### 1.3.1 Koolitussüsteem Eestis

Selleks, et tollindust õppida tuleb esmalt läbida põhikool ning seejärel omandada keskharidus, peale mida on võimalik kandideerida Sisekaitseakadeemiasse. Selleks tuleb teha eesti keele oskuse test ning läbida kutsesobivusvestlus. Eesti keele testimisel on vabastatud need isikud, kellel on eesti keele riigieksam ( emakeelena) sooritatud vähemalt 40 punktile, omavad SA Harno vastavat tunnistust, kes on omandanud kõrghariduse eesti keelel õppekaval või keskhariduse eestikeelses koolis enne riigieksami nõude kehtestamist. Lävend konkursis püsimiseks on 40 punkti. Kooli võetakse vastu pingerea alusel vastavalt õppekohtade arvule. Nimekiri vastuvõetutest avaldatakse pärast sisseastumiskatseid ja kutsesobivusvestlusi esimesel võimalusel SAISIS. Ühesugused katsed kehtivad nii tolli ja maksunduse eriala valinutele, kui ka maksunduse ja tolli (osakoormusega õpe) eriala valinutele. (Sisekaitseakadeemia, 2020)

Kui sisseastumiskatsed ja vestlus läksid hästi, on võimalus alustada õpinguid tolli ja maksunduse erialal või siis vastavalt maksunduse ja tolli erialal. Millest ühe (toll ja maksunduse) eriala nominaalne õppeaeg on 3 aastat ning teise (maksundus ja toll) eriala nominaalne õppeaeg on 4 osakoormusega aastat. Saadav haridustase on kõrgharidus 2020 alustanud saavad bakalaureuse kraadi ja kõik eelnevad rakenduskõrghariduse. Õppe maht on mõlemal erialal 180 EAP, õppevorm on 3 aastasel õppel päevaõpe ning 4 aastasel osakoormusega õppel on õpe vastavalt sellele, kuidas neile on tunniplaan koostatud, peamiselt õhtuti või nädalavahetuseti. Mõlemal juhul on õppekeeleks eesti keel. Lisaks sellele on õppeväljundite saavutamiseks vajalik ka inglise ja vene keele oskus. (Sisekaitseakadeemia, 2020)

Eesmärgid on nii päevaõppe suunal, kui ka osakoormusõppe suunal sarnased. Üliõpilastele on loodud võimalus kaasaegse maksu- ja tollispetsialistele vajaliku kõrghariduse omandamiseks. Toetada üliõpilaste kujunemist usaldusväärseteks, kliendikeskseteks, koostööaltiks, nõustamisoskuslikuks ning uuendusmeelseteks spetsialistideks. Aidata üliõpilastel omandada oskused ja väärtused, mis on vajalikud magistriõppe tasemel õpingute jätkamiseks ja elukestvaks õppeks.

Mõlema õppekava lõpetanu peab mõistma ühiskonna toimimise aluseid, saada aru inimkäitumist mõjutavatest teguritest ning tundma õigusnorme ja oskama neid ka Eesti ja Euroopa Liidu õigussüsteemis kasutada. Peab suutma rakendada finants-, maksu- ja tollialaseid teadmisi ja oskusi analüüsides isikute maksukäitumist kooskõlas kehtivate õigusnormidega ning järgides kutse ja ärietika põhimõtteid. (Sisekaitseakadeemia, 2020)

Osakoormusõppel süvaõppe suundi pole, päevaõppel on neid kaks. Päevaõppe süvaõppesuunad on jagunevad tolliks ja maksunduseks. Üliõpilane teeb vastava valiku teisel õppeaastal võttes arvesse tööandja vajadusi, akadeemia võimalusi ning üliõpilase õppeedukust ja soove arvestades. Erialaseid valikaine mooduleid on osakoormusõppel 5 ning päevaõppel 6. Lisaks süvaõppemoodulile ja erialasele valikmoodulile on päevaõppe suunal ka üldõpingute valikmoodul, kuhu tuleb üliõpilasel valida õpinguperioodi jooksul valikaineid vähemalt 10 EAP ulatuses.

Õppekava sisaldab palju erinevaid aineid, mis jagunevad üldõpinguteks, erialaõpinguteks ning päevaõppes ka spetsialiseerumissuundade õpinguteks ja erialaste valikainete mooduliks. Lisaks sellele on mõlemal õppekaval ka lõputöömoodul ning praktika. Näiteks õpitakse mõlemal õppekaval (Sisekaitseakadeemia, 2020):

1. siseturvalisust ja kriisireguleerimist,
2. õigust, kirjaliku ja suulist eneseväljendamist,
3. enese ja teiste juhtimine ning sotsiaalne kompetentsust.

Vastavalt spetsialiseerumissuundadele on päevaõppes valida kas rohkem maksunduse või tollinduse alaseid aineid. Maksunduse poolel on näiteks maksujärevalve ning tollinduse poolel tollijärevalve. Nii päevaõpe kui osakoormusõpe sisaldavad ka intensiivset keeleõpet, mis algab eesti keele õppega, kus õpitakse süvendatult ametnikule sobivat keelekasutust ning korrektset kirjakeelt. Vene keele ja inglise keele õpe sisaldab erialaseid väljendeid, mida tuleviku töö tarvis tuleb omandada, et mitte eesti keelt rääkivate klientidega oleks võimalik suhelda. (Sisekaitseakadeemia, 2020)

Õppetöö lõppeb lõputöö kirjutamise ning selle kaitsmisega. Lõputöö eemärk on kontrollida üliõpilaste valmisolekut akadeemilise töö kirjutamisel ja kaitsmisel. Eduka lõputöö kaitsmise eelduseks on üliõpilase tehtud uuring aktuaalsel teemal, mis on teadustöö põhimõtetest lähtuv. Töös on analüüsitud ja üldistatud uurimistöö koostamisel kasutatud allikaid ning üliõpilane näitab oskust omandatud teadmisi ja praktilisi kogemusi kasutada uurimistöö koostamisel ja kaitsmisel. (Sisekaitseakadeemia, 2020)

Lisaks Sisekaitseakadeemia lõpetanutele on teatud tolli ametikohtadele võimalik tööle saada ka ilma tollialase hariduseta. See tähendab seda, et kandidaat tuleb väljast poolt ametit ning teda hakatakse koolitama alles siis kui ta on juba tööle võetud. Eelduseks on avaliku konkursi läbimine ning valituks osutumine. Selliste uute töötajate puhul alustatakse tolli baaskoolitusest. Lisaks sellele baaskoolitusele tuleb läbida ka vastavalt ametikohale erinevaid erikoolitusi. Värbamisel

eelistatakse siiski Sisekaitseakadeemia lõpetanuid või varasemalt tolliga kokku puutunud inimesi, tänu millele on kogu protsess lihtsam. (Aasmaa, 2019, lk 15)

Eesti tollialane koolitus jaguneb kaheks, üks neist on Sisekaitseakadeemia, kus on võimalik omandada kõrgharidus ning teine on Maksu- ja Tolliameti poolt pakutav koolitus uue tolliametniku tööle asumisel. Mõlemad variandid on igapäevaselt kasutusel ning olenemata sellest, et need on erinevad hakkavad tolliametnikud lahendama samu tööülesandeid.

### **1.3.2 Koolitussüsteem Soomes**

Kõik Soomes tolli alaliselt tööle võetud isikud peavad läbima kõigepealt tolli tutvustava koolituse, mis kestab kaks kuud. Peale seda tuleb läbida põhikoolitus mille kestus on kaks aastat ning seejärel on juba lisa ning täiendkoolitused. Põhikoolitus sisaldab e-õpet, kontaktõpet ning palju õpitakse töö käigus. (Rantaharju, 2016 s 12-13) Lõpuks tuleb õppuril ka eksam, mis kujutab endast tööjuures tööülesannetega hakkama saamist. Kohale tuleb spetsiaalne hindaja, kes teeb selgeks, kas õpilane on nüüd valmis iseseisvalt tööülesandeid täitma. (Rantaharju, 2016 s 16)

Põhikoolitusel on kolm suunda, millest valitakse üks vastavalt sellele, mis saavad olema tuleviku tööülesanded. Kolm suunda, mille vahel valida on (Eperusteet, 2020):

1. Tollivormistuse suund, kus tegeletakse peamiselt tollivormistusega
2. Tollikontrolli suund, kus on rõhk pandud tollikontrollile
3. Eri ja ekspertülesannete suund

Põhikoolituse grupid alustavad augustis või septembris ning jaanuaris või veebruaris. Põhikoolitus viiakse läbi töö ajal ning selle eest makstakse palka ning õpilasele ei tule sel ajal mingeid lisakulusid.

Tollivormistuse ja tollikontrolli suuna õpe kestab kaks aastat, mille jooksul läbitakse viis õppemoodulit. Nendeks on (Rantaharju, 2016 s 13-16):

1. Tolli põhimõtete omandamine,
2. Teadmised erinevatest kaupadest,
3. Import
4. Eksport ja transiit
5. Liiklusvoogude tollikontroll

Õpingud läbitakse vastavalt graafikule ning lisaks tööõppimisele tuleb läbida ka e-õpet ja tavalisi kontakttunde. Näiteks on ära jaotatud, et 3 nädalat on e-õpet ning siis kolm päeva kontakttunde jne. Töökohal õppimise ajaks on õppurile määratud töökohajuhendaja, kes planeerib, tagab ja koordineerib töökohapõhist õpet. Tema ülesandeks on planeerida töökohapõhine õpe, selle aeg ja koht ning tagada, et kohapeal oleks oma ala juhendajad. Tema on kontaktisikuks töökoha, õpilase, tolli koolituse ja õppeasutuse vahel. (Rantaharju, 2016 s 13)

Põhikoolituse eesmärk on toetada õpilase uute oskuste omandamist nii praktilise kui ka teadmiste poole pealt, et õpilane oleks ametnikuna võimeline tegutsema tolli põhiülesannetes ja tuleks toime muutuvast tollitoimingute keskkonnas. (Viljanen, 2008, s 16) Edendada erialast tegevust ja tolli väärtustega kooskõlas olevaid tegevusi. Arendada ametniku usaldusväarsust, teenindusvalmidust ning hinnata üldist tööeluoskuste arendamist. Põhikoolitus tagab, et tollis on pädevad töötajad (Luhamaa, 2020, s 19).

Koos põhikoolitusega läbitakse ka tolliala kutseõpe, mis on osa Soome haridussüsteemist ning kuulub teise astme ametiõpingute alla, mis tähendab seda et seda on võimalik läbida kutseõppena. Valikus on kas tollikontrolli või tollivormistuse suund. Mõlemad suunad sisaldavad kolme kohustuslikku ning ühte vabalt valitud õppemoodulit. Vabalt valitud õppemoodul valitakse vastavalt tööülesannetele. (Eperusteet, 2020)

Kui kõik kohustuslikud ja vabalt valitud ained on läbitud, siis tuleb olla vastavuses (Eperusteet, 2020) sätestatud kriteeriumitele, mille põhjal on võimalik hinnata, kas õpilane on kõik vajaliku endale selgeks teinud. Eperusteet interneti leheküljel on täpselt välja toodud kõikide ainete eesmärk ning seletatud lahti, milline peaks olema

aine tulem. Välja on toodud 10 erinevat ainet millel kõigil on oma väljund. Nendeks on (Eperusteet, 2020):

1. Kauba tundmine
2. Import
3. Eksprt
4. Transiit
5. Laevade ülevaatus
6. Firma tolliasjade korrektsus
7. Tollikontroll
8. Liiklusvoogude tollikontroll
9. Laokontroll
10. Kaubakontroll

Näiteks on kauba tundmisele kehtestatud nõuded, kus õpilane peab ära tundma, millise kaubaga on tegemist. Õpilane peaks saama aru mis liiki kaubaga on tegemist ja vajadusel oskama välja selgitada kauba päritolu. Lisaks sellele peab õpilane saama hakkama tollitöö keskkonnas. Õpilane peab olema vastutustundlik ning püüdma teha õigeid otsuseid, et arendada oma tööalast arengut. (Eperusteet, 2020)

Kui kõik ained on vastavalt läbitud ning nende tulem on positiivne, on õpilasel võimalik saada tunnistus. Kõik need, kes on tolli põhikoolituse läbinud positiivselt saavad tunnistuse, mis tõendab koolituse läbimist ning see kannab nimetust kutsetetunnistuses. Peale seda on nad täieõiguslikud tolliametnikud ning vastutavad oma edasiste tegemiste eest ise. (Malinen, 2020, s 48-49)

Soome koolitussüsteem erineb aga Eesti omast täielikult. Nimelt Eestis küll on võimalik sarnaselt Soomele kandideerida tööle ning alles siis saada koolitus, kuid põhirõhk on siiski eelnevalt hariduse omandamisel ning siis tööle asumisel. Nagu juba selgeks sai on Soomes vastupidi. Kõigepealt kandideerid tööle ning siis alustatakse koolitamisega. Kogu nende süsteem ongi nii ülesseatud ning eelnevalt neil tollialast haridust kusagilt mujalt saada ei ole võimalik.



## **2. TOLLIAMETNIKE RAHULOLU TOLLIALASTE KOOLITUSVÕIMALUSTE KOHTA EESTIS JA SOOMES**

### **2.1 Metoodika ja valim**

Lõputöö eesmärk on välja selgitada, milline oleks sihipäraseim viis koolitada tolliametnike nii, et nende rahulolu oleks võimalikult kõrge. Seetõttu on koostatud avatud küsitlus Eestis ja Soomes piiripunktides töötavatele tolliametnikele, kes oma igapäeva tööks vajavad tollialast koolitust.

Analüüsima tolliametnike rahulolu tollialaste koolitusvõimaluste kohta Eestis ja Soomes kasutati kvalitatiivset uurimismeetodit. Empiirilise uuringu käigus viidi läbi avatud küsitlus. Lõputöös kogutakse teoreetilist informatsiooni erialakirjandustest, teadustöödest ja uuringutest

Uuring viidi läbi Narva, Luhamaa ja Tallinna lennujaama piiripunktis töötavate tolliametnike ning Soomes erinevates piiripunktides töötavate tolliametnike seas. Lõputöö valim on valitud eesmärgipäraselt. Lähtutud on asjaoludest, et antud tolliametnikud tegelevad igapäevaselt erinevate tollialaste ülesannetega, milleks saadud koolitusi autor uurib.

Uuringi läbiviimiseks on valitud küsitlus, sest nii on võimalik saada kõige parem ülevaade vastajate arvamustest. Küsitlus on üks kõige rohkem kasutatavaid meetodeid uuringu läbi viimiseks (Lagerspetz, 2017, lk. 156). Koostades küsitlust, on oluline on tähele panna seda, et küsimused oleksid sõnastatud kõigile ühtmoodi mõistetavalt (Lagerspetz, 2017, lk. 164). Küsitluses on kasutatud avatud küsimusi, tänu millele saab neile vastata oma sõnadega. Hirsjärve, (2004, lk 188) sõnul on avatud küsitluste kasutamine hea seetõttu, et see võimaldab väljendada oma tegelikku arvamust oma enda sõnadega. Lisaks sellele on ankeetküsitlusele võimalik vastata endale sobival ajal (Lagerspetz, 2017, lk. 158).

Küsitluse eeliseks on suure andmestiku kogumise võimalus, puuduseks on aga see, et kindlaks ei ole võimalik teha seda, kui tõsiselt uurimusse suhtutakse. Kindel ei

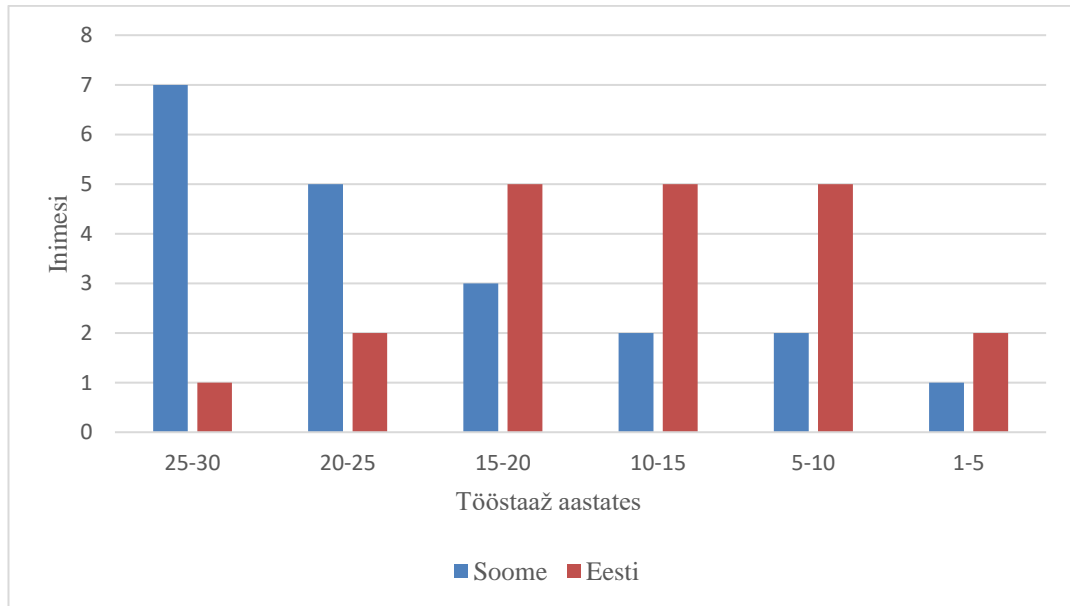
saa olla ka selles, kas vastajad on vastanud täpselt ja ausalt . (Hirsjärvi, 2004, lk.182) Küsitlust kasutati, kuna see on kõige mugavam viis vastajatel vastata just neile sobival ajal. Avatud küsimused annavad vastajale võimaluse vastata oma lausetega ilma neid kuidagi piiritlemata. Valikvastuste korral oleksid vastused piiritletud ning vastaja enda arvamust ei oleks võimalik kajastada. Selleks, et saada uuringu tulemustest kõige parem ülevaade, tuleb küsitluse abil saadud andmeid analüüsida. Andmete analüüs on jagatud andmete korrastamise, andmete analüüsi ning tulemuste tõlgendamise ja järeldamise etappi (Hirsjärvi, 2004, lk.206). Nii on võimalik arvesse võtta oluline ning välja sorteerida ebaoluline informatsioon. Tulemused tuleb korrastada ning alles seejärel on võimalik neid analüüsida peale mida on võimalik teha põhjalikud järeldused.

Uuringu küsitlus saadeti wordi dokumendi vormis, e-posti teel ning viidi läbi ajavahemikul 05.03.2021 kuni 16.03.2021. Küsitlus koosnes kaheteistkümnest küsimusest ning ühest lisaküsimusest, (lisa 1) mis võimaldas lisada soovi korral omapoolseid kommentaare. Küsitluse eesmärk oli välja selgitada Eesti ja Soome tolliametnike seisukohad seoses neid koolitavate koolitussüsteemidega. Küsitlus saadeti välja Eestis Narva, Luhamaa ja Tallinna Lennujaama piiripunktil töötavatele ning Soomes erinevates piiripunktides töötavatele tolliametnikele. Eestis said küsitluse 145 ametniku ning Soomes 130. Küsitlusele vastas mõlemast riigist 20 tolliametniku, kes kõik töötavad erinevates piiripunktides tolliinspektorina.

Küsitluse vastuste põhjal viidi läbi analüüs ajavahemikul 16.03.2021-18.03.2021. Analüüsi ettevalmistusetapi käigus korrastati kõigepealt küsitlusest saadud andmed. Seejärel analüüsiti andmeid ning otsiti mustreid, regulaarsusi või seaduspärasusi, mille põhjal sai tulemusi võrrelda, kasutati kontentanalüüsi ehk sisuanalüüsi. Peale andmete analüüsi tõlgendatakse tulemusi ning tehakse järeldused. Andmete analüüsiks koostati kodeerimise tabel, milles on autor küsitluse vastuste põhjal välja toonud olulisemad kategooriad. Kodeerides moodustas autor 6 kategooriat, mis omakorda jagunevad koodideks. (vt lisa 3)

## 2.2 Uuringu tulemused ja analüüs

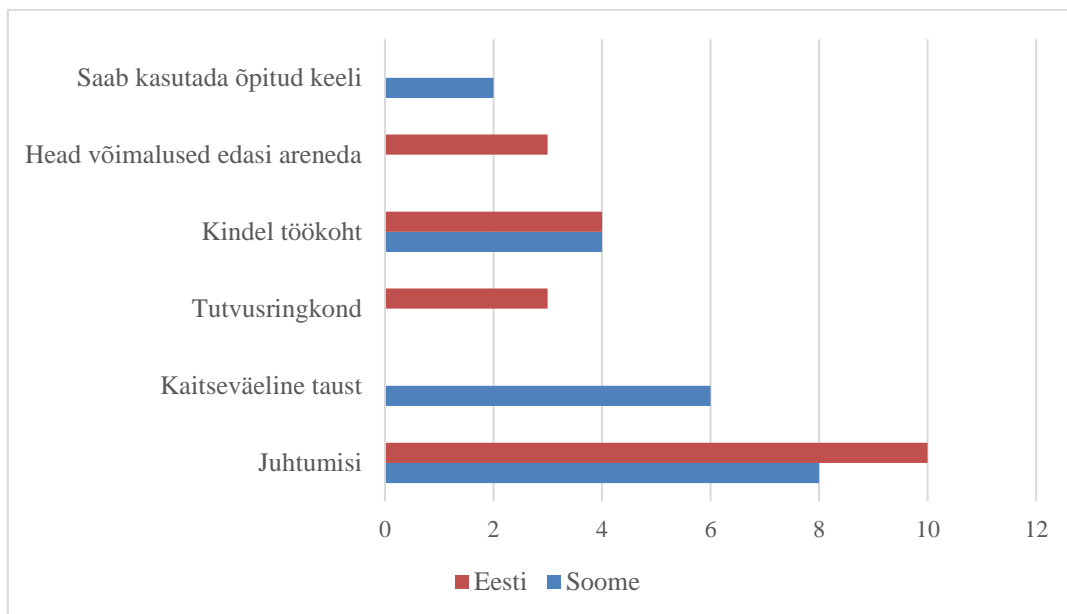
Järgnevas alapeatükis analüüsitakse Eesti ja Soome tolliametnike vastuseid küsitlusele tolliametnike koolitusvõimaluste kohta Soomes ja Eestis. Andmete analüüsimiseks ja tulemuste kajastamiseks on korrastatud 20 Eesti piiril töötava tolliametniku vastused ning 20 Soome piiril töötava tolliametniku vastused.



Joonis 2. Vastanute tööstaaž (autori koostatud küsimustiku põhjal)

Kõige enam Soome tolliametnikest vastanuid on tollialast tööd teinud juba 25-30 aastat, Eestis oli selles vahemikus vastanuid kõige vähem. Eesti kõige aktiivsemad vastajad kuulusid vahemikku kus tööstaažiks on 5-20 aastat. (vt joonis 2)

Sellest järeldab autor, et suuremal hulgal vastajaid on juba pikaajased tolliametnikud, kellel on palju kogemusi. Kuna tööstaaž on pikk, siis on selle aja jooksul kindlasti läbitud ka erinevaid koolitusi ning tänu sellele on võimalik saada võimalikult selge pilt koolituste hetkeolukorrast.



Joonis 3. Eriala valik (autori koostatud küsimustiku põhjal)

Kategoorial 1 „Tolliametniku erialavalik“ moodustati viis koodi. Suur osa vastanuid tões, et tuli tolli tööle juhtumisi (kood 1) ning sellist kindlat plaani neil kunagi varem ei olnud, Eesti mõistes tähendab see seda, et alustatakse justkui uues töökohas ning tänu sellele läbitakse koolitusi. Soomes tolliametnikuks tööle kandideerides alustatakse justkui uue ameti omandamist, mis lihtsalt omab väga suurt praktilist osa. Sellest võib järeldada, et Eestis soovitakse lihtsalt töökohta vahetada ning Soomes uus amet omandada. Sisekaitseakadeemia läbinud valisid eriala seetõttu, et töökoht on kindel ja arenemiseks on võimalused head (kood 3 ja 4), samuti arvasid osad Soome tollitöötajad, et just tänu kindlale töökohale (kood 3) on nad tollitöö valinud. Oma valikuid põhjendati ka sellega, et mõni sõber töötab politseinikuna (kood 5) või, et eriala tundus lihtsalt huvitav. Soome vastanute seas oli ka neid kes olid mõjutatud kas eelnevast tööst kaitseväes või ajateenistuse läbimisest (kood 2), mis tähendab seda, et tolli tööle tuleku ajendiks on huvi tegeleda riigi kaitsega. Eestis selliste mõjutustega vastanuid ei olnud. (vt joonis 3)

Nende vastuste analüüsi põhjal on näha, et mõjutajaks ei ole alati ainult huvi tollinduse vastu, vaid ka kõiksugu välised tegurid on mõjutajaks eluliste valikute tegemisel. Mis tähendab seda, et inimese eluvalikud on suures osas mõjutatud

sellest, kes ja mis ta ümber on. Milline on hetkeline sotsiaalne olukord ja inimese elukorraldus. (käesolev töö lk 9)

Tabel 3. Vastajate koolitus tööülesannete täitmiseks (autori koostatud küsimustiku põhjal)

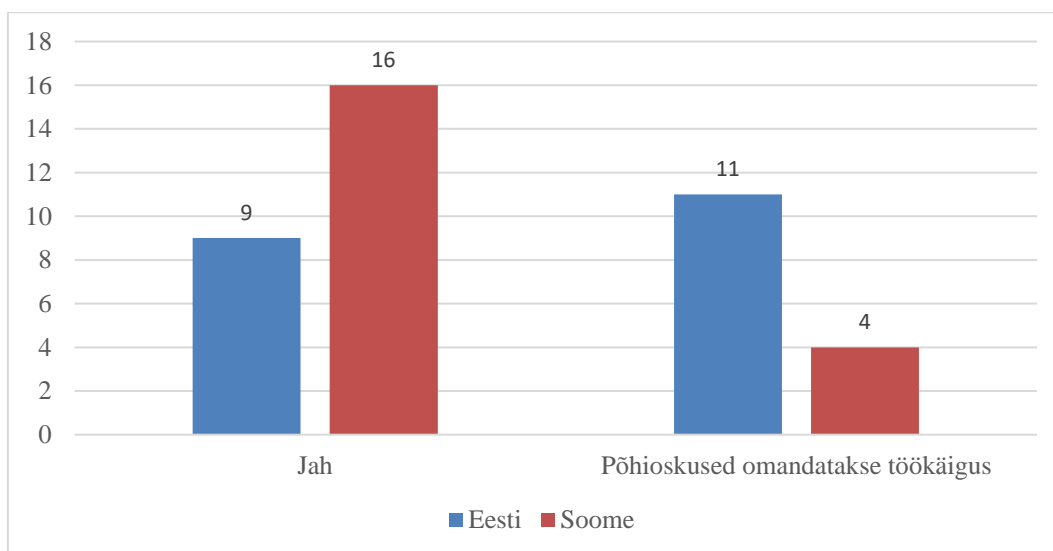
Riik	Sisekaitseakadeemia/Tollikool	Amet koolitas
Eesti	11	9
Soome	20	0

Kategooria 2 „Tolliametnike saadud koolitus“ all selgub, millise koolituse on tolliametnikud oma tööülesannete täitmiseks saanud ning koolituse andjad jaotati kolme koodi alusel. Soomes on saanud kõik ühesuguse tollialase koolituse Soome Tollikoolist (kood 3) ning siis vastavalt ametikohale erinevaid lisakoolitusi. See tähendab seda, et kõigil Soome piiril töötavatel tolliametnikel on ühesugune koolitus ja seega ka ühesugune arusaam tulevasesest tööst (käesolev töö lk 9). Eesti vastajatest on aga ligikaudu pooled läbinud Sisekaitseakadeemia (kood 1), kus saanud maksunduse ja tolli alase hariduse, mis kujutab endas formaalset õpet (käesolev töö lk 7) ning teine pool on Maksu- ja Tolliameti poolt koolitatud (kood 2) peale tööle asumist, mis tähendab seda, et tegemist on mitteformaalse õppega (käesolev töö lk 7-8). Mis tähendab seda, et ettevalmistus tulevaseks tööks on erinev (käesolev töö lk 10). Need 11, kes on läbinud Sisekaitseakadeemia selgitasid, et tollialane õppeprogramm on küllalt keeruline ja vahel jääb arusaamatuks, miks mingit ainet läbitakse. (vt tabel 3)

Ühtlasi tõid nad välja, et praktilisel õppel peaks olema tunduvalt suurem osakaal, kuid üldises pildis ollakse rahul. Ameti poolt koolitatud ametnikud on üldiselt koolitusega rahul, millest võib järeldada, et ka töörahulolu ok kõrge (käesolev töö lk 14), kuid väike osa neist arvas, et tolli baaskoolitus on liiga üldine ja sisaldab liigset infot, mida teatud valdkonnad ei vaja. Kuna Sisekaitseakadeemia näol on tegemist uue hariduse omandamisega ning ameti poolt koolitatud läbivad erinevaid koolitusi (käesolev töö lk 10), siis sisuliselt neid kahte omavahel võrrelda ei saa. Lisaks on 7 Soome ja 4 Eesti tolliametniku juba eelnevalt mõne teise hariduse

omandanud, Eestis on mõne teise hariduse omandanud nende hulgas, kes ei ole läbinud Sisekaitseakadeemiat.

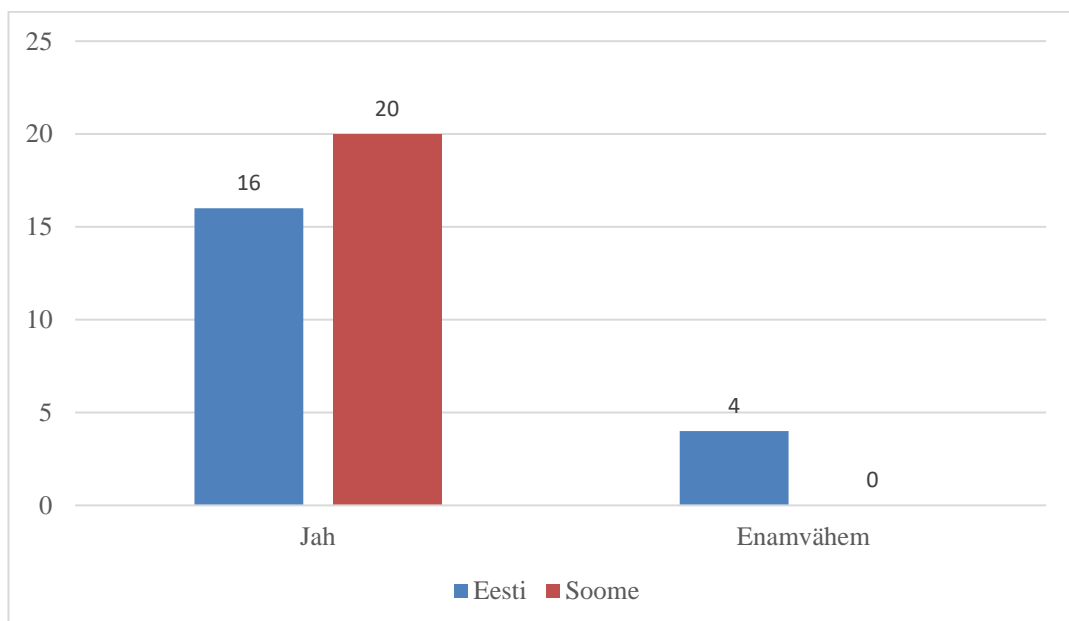
Analüüsi põhjal võib järeldada, et ühesuguse koolitusega tekib vähem probleeme, sest inimeste arusaamad ühtivad. Eestis võib see aga erineda olenevalt sellest kas ollakse juba eelnevalt läbinud tollialast õpet või mitte. Paljud vastajad olid ka seda meelt, et olenemata sellest, kas ollakse senise koolitusega rahul või mitte, tuleb end koolitada ja täiendada pidevalt, mis tähendab seda, et suur rõhk on ka saadavatel lisakoolitustel. Lisaks on koolitus just see, mille abil on võimalik kujundada töötajat ennast ning tema töörahulolu (käesolev töö lk 14).



Joonis 4. Vastused küsimusele: „Kas tunnete et koolitus on olnud piisav ning tööülesannete täitmine on lihtne?“ ( autori koostatud küsimustiku põhjal)

Kategoorias 3 „Tollialase koolituse piisavus“ olid Soome tolliametnike vastused on peamiselt jaatavad (kood 1) ning nende meelest on koolitus piisav ning tööjuures on võimalik juurde õppida (kood 2), kuid peamine rõhk on siiski koolitusel, sest koolitust läbides saadakse kõik üldteadmised, mida ametniku tööks vaja. (vt joonis 4) Mis tähendab, et nende rõhk on suunatud mitteformaalsele õppele (käesolev töö, lk 7) kus õpitu omandatakse enese koolitamise käigus. Eestis vastanutest tolliametnikest oli suurem osakaal nendel vastajatel kes arvasid, et põhilised oskused omandatakse töökäigus (kood 2 ja 3), sest praktilise õppega õpib kõige paremini. (vt joonis 4)

Selline vastajate arvamus viitab informaalsele õppele (käesolev töö lk 7-8), mis toimub väljaspool kooli või koolitust ning on kogemuspõhine. Sisekaitseakadeemia lõpetanud ametnikud põhjendasid seda sellega, et kuna koolis on praktiliste tundide arv minimaalne, siis suur osa omandatakse töö käigus. Ameti poolt koolitatud vastajad hindasid koolitust piisavaks. Soomes töötavad tolliametnikud aga tundsid, et koolitus on neile piisav ning töökäigus õpitu vaid kinnistub (käesolev töö lk 11). Analüüsi tulemusena selgub, et tänu suuremale praktilise õppe osakaalule Soome tolliametnike koolitamisel on nende jaoks koolitus olnud piisavam, kui Eestis Sisekaitseakadeemia läbinud tolliametnikele. Need Eesti tolliametnikud, keda Maksu- ja Tolliamet koolitab on Soome tolliametnikega sama meelt, mis tähendab seda, et tolliametnikud on oma koolitusega rohkem rahul siis, kui nad suunduvad tolli tööle ning seejärel neid koolitatakse (käesolev töö lk 14). Antud küsimuse vastuseid analüüsid tuleb arvestada ka sellega, et Eestis on Sisekaitseakadeemias tegemist kõrgharidusõppega ning Soomes omandatakse süvendatult tollialaseid teadmisi.



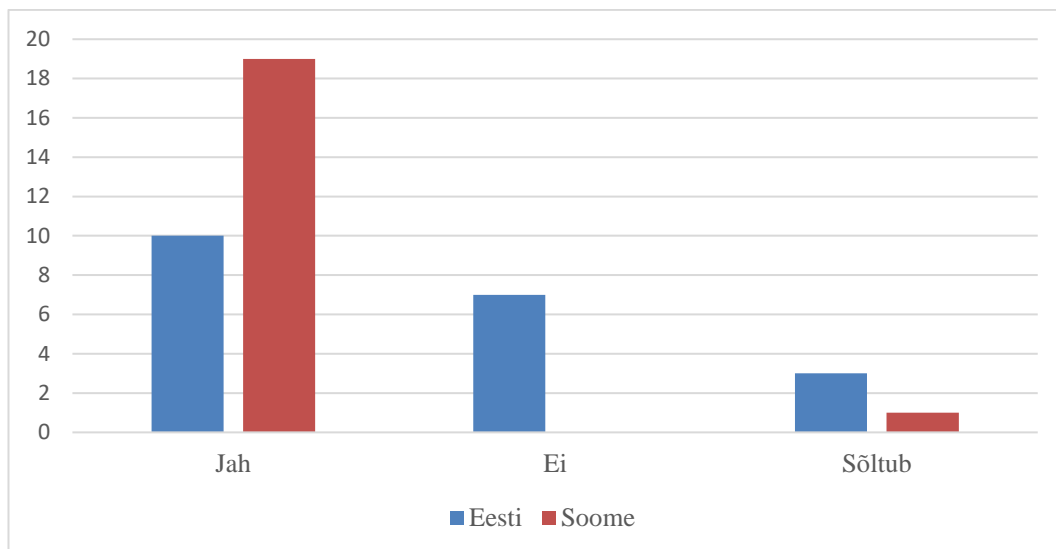
Joonis 5. Koolituse/kooli eriala ülesehituse arusaadavus ja mõistetavus (autori koostatud küsimustiku põhjal)

Kategooria 4 „Tollialase koolituse ülesehitus, arusaadavus, lihtsus ja motiveeritus“ jaotati viie koodi alusel. Vastati üldiselt nii Soomes kui ka Eestis jaatavalt seega

koolituse ülesehitus on lihtne (kood 1). Soomes toodi välja, et koolitus on hästi ülesehitatud ja arusaadav (kood 1 ja 2). Vastuseid põhjendati sellega, et iga arusaamatuse korral on koht kust abi küsida ning et koolitusprogrammi täiendatakse pidevalt (käesolev töö lk 14). Arusaadavaks teeb koolituse ka see, et need on koolituse sisu põhjal erinevateks kursusteks jaotatud Eesti vastajatest oldi enamjaolt samal arvamusel (kood 1 ja 2) Soome vastajatega, küll aga tuli väike erinevus sisse nende vastanutega kes on läbinud Sisekaitseakadeemia. (vt joonis 5) Nimelt vastati, et erinevate tollialaste ainete paigutus üldpildina jääb veidi segaseks ning pole selgesti aru saada, mida ja kus täpselt vaja peaks minema ehk siis koolituse ülesehitus on enamvähem arusaadav (kood 3). Lisaks vastasid Eestis Maksu- ja Tolliameti poolt koolituse saanud, et koolitus mis toimub töökohas kohapeal on väga hea ja spetsiifiline, kuid koolitused, mis on mõeldud kõigile (tollibaaskoolitus) on väga üldised ja sisaldavad palju infot, mida teatud valdkonnas ei vajata ja mis on mittemotiveeriv (kood 5) ja osaliselt vaid arusaadav (kood 3). Üldiselt ollakse koolitustega rahul ning muutmist vajaksid ainult mõned väikesed detailid. Mis ühtlasi viitab ka sellele, et rahulolu tase on kõrge (käesolev töö lk 9). Soome puhul on näha, et kuna tegemist on tollikooliga, mis ongi spetsialiseerunud ainult tollialase koolituse saamiseks, siis neile ei ole segadust tekitanud ei ainete paigutus ega ka nende olulisus.

Nende vastuse analüüsi põhjal võib järeldada, et Soome tolliametnike rahulolu on seetõttu veidi kõrgem, et Eestis puudub ühtne süsteem tolliametnike koolitamiseks. Ühtse koolitussüsteemi olemasolu jätab ära võimaluse segaduse tekkeks, et kuidas ja millise koolituse Eestis tolliametnik on saanud ja millest tal täpselt puudu on, sest koolitus ei ole ainult paremate tulemuste saavutamiseks, vaid ka töötajate suhtmise kujundamiseks (käesolev töö lk 14). Kuna Eesti tolliametnike rahulolu oli kõrgem neil, kes on saanud Maksu- ja Tolliameti poolse koolituse, siis saab ka siin järeldada, et need kes on ühte moodi koolitused läbinud on ülesehituse ja arusaadavusega rohkem rahul (käesolev töö, lk 20-21). Vastustest saab ka järeldada seda, et kui Sisekaitseakadeemia ainete paigutus oleks üldpildina selge ja ühtselt arusaadav, oleks ka nende rahulolu suurem.





Joonis 6. Kas koolitus on ülesehitatud motiveerivalt? (autori koostatud küsimustiku põhjal)

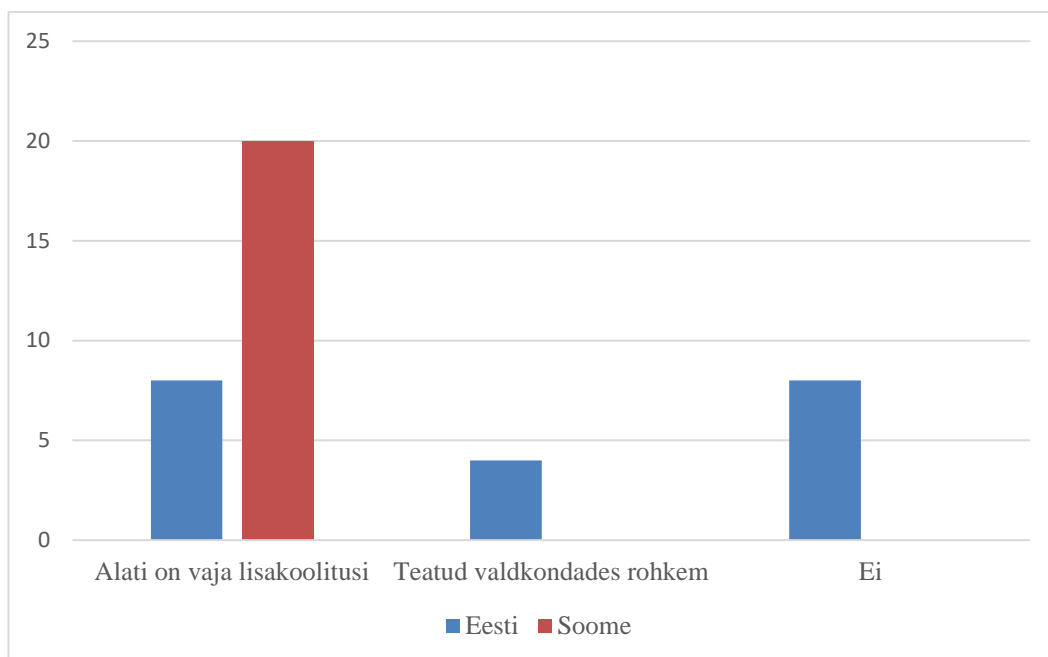
Eestis ja Soomes on tolliametnikud enamjaolt arvamusel, et koolituse ülesehitus on motiveeriv (kood 4). Soomes on koolitus motiveeriv lausa 19 tollitöötaja meelest, Eestis aga ainult 10. Mõlema riigi tolliametnike seas oli neid, kes arvasid, et see sõltub väga paljudest asjaoludest, näiteks peab koolitaja olema oma ala professionaal ning huvitavalt rääkima, selleks, et saavutada parim tulemus (käesolev töö lk 10-11). Samas on vaja, et ka ametnik ise oleks motiveeritud (käesolev töö lk 11), mis üldiselt peab uute ametnike puhul ka paika, nende motivatsioon on kõrge ja huvi suur. Eestis aga oli 7 tolliametniku, kelle hulgas oli nii Sisekaitseakadeemia poolt koolitatuid, kui ka Maksu- ja Tolliameti poolt koolitatuid, kes vastasid, et koolitus ei ole olnud motiveeriv (kood 5). Nende peamised põhjused olid, et programm oli igav ning kohati jääb segaseks, et mis on eesmärk, ning inimese motiveeritus on paljuski kinni temas endas. Maksu- ja Tolliameti poolt koolitatute üheks põhjenduseks oli liiga üldine baaskoolitus. (vt joonis 6)

Analüüsi käigus selgub, et üldiselt ollakse koolituse ülesehitusega rahul, mis tähendab seda, et inimesed teavad, mis on nende eesmärk ning programm on tehtud neile huvitavaks. „Ei“ vastanute vastustest aga on näha, et kuna osa neist on koolitatud Sisekaitseakadeemias ja osa Maksu- ja Tolliameti poolt, siis neid kahte

omavahel võrrelda ei saa, sest koolituse ja koolis aineprogrammi ülesehitused on erinevad (käesolev töö, lk 10).

Viiendas kategoorias „Võimalikud muudatused tolliametnike koolitamisel“ küsiti ametnikelt, kas tolliametnike koolitamisel võiks teha midagi teisiti, tulemuste põhjal moodustati kolm koodi. Soome tolliametnike vastused olid peamiselt ühtsed, nende meelest ei ole praegusel koolitusel midagi viga mis tähendab seda, et olemasolev süsteem ei vaja muudatusi (kood 1), kuid alati saab toimuda edasine areng (kood 2). Nad põhjendasid oma vastuseid sellega, et täiendkoolitusi pakutakse piisavalt ning, et ennast tuleb ikka ise ka alati arendada (käesolev töö lk 8-9). Enesearendamine on väga oluline ning iga tolliametnik peakski aegajalt uusi koolitusi läbima, kuid üldiselt tolliametnike koolitamisel muutusi ei soovita (kood 1). Eesti tolliametnikud olid aga seda meelt, et rohkem peaks rõhku pöörama praktilisele õppele (kood 3) ning seda just Sisekaitseakadeemias, nimelt nende meelest peaks praktilise õppe osakaal olema tunduvalt suurem kui praeguses õppekavas on ette nähtud. Osa vastanuist arvasid, et tolliametnikke õpetav isik peaks olema nii teoreetik kui ka praktik, sest tollialased ülesanded on praktilised. Lisaks toodi välja, et kui uus töötaja ei ole läbinud Sisekaitseakadeemiat ja teda hakkab uuel töökohal juhendama keegi praegune töötaja, oleneb tema oskustest suuresti ka uue töötaja areng.

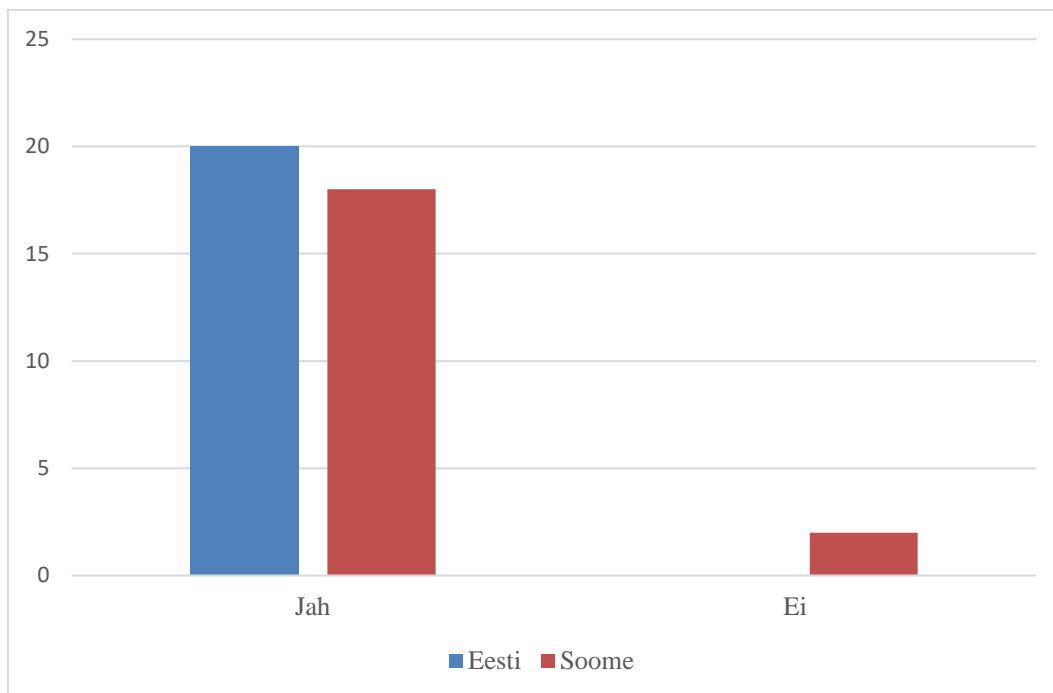
Autori analüüsi põhjal on Soome tolliametnike seas rahulolu seoses koolitustega kõrge, sest muudatusi ei soovita. Kuna osad vanemad olijaid tõid välja, et praeguseks on koolitus nii palju muutunud võrreldes selle ajaga, kui nemad koolituse läbisid, siis järelkult uuendatakse ja arendatakse koolitust pidevalt. Eesti tolliametnike vastustest võib aga järeldada taaskord seda, et kui praktilise osa osakaal oleks Sisekaitseakadeemias suurem, siis sellevõrra oleks kõrgem ka rahulolu. Kuna välja toodi asjaolu, et tolliametnike koolitav isik peaks olema nii praktik kui teoreetik, siis sellest järeldub, et suur osa tolliametnike koolitusega rahulolust sõltub sellest, kui hea juhendaja/koolitaja neil on olnud. Mida parem ja pädevam on uut ametnikku koolitav isik, seda parema koolituse saab ka ametnik.



Joonis 7. Lisakoolituste vajalikkus (autori koostatud)

Kategooria 6 „Lisakoolituste vajalikkus ja piisavus“ alusel koostati kolm koodi. Küsimusele vastanud Soomes töötavad ametnikud on seda meelt, et alati on vaja ennast täiendada ehk lisakoolitusi on väga vaja (kood 1) ning põhjendasid seda sellega, et muutuvus ühiskonnas tuleb muuta ka ennast (käesolev töö lk 7). Eestis arvas suur osa küsitletutest, et täiendkoolitustele puudub vajadust (kood 3). (vt joonis 7) Eestis oli ka neid tolliametnike, kes arvasid, et olenevalt valdkonnast on osadele uute koolituste läbimine vajalikum, kui teistele, et spetsiifiliste koolituste osakaal erinevate valdkondade lõikes võiks olla suurem (kood 2). Eesti tolliametnikud arvasid, et teatud valdkondades võiks olla koolitusi senisest rohkem ja regulaarsemad.

Selle küsimuse vastuste analüüsist selgub, et Soome tolliametnikud on ühisel arvamusel, et koolitused on vajalikud, mis tähendab seda, et pidev enesearendamine on vajalik (käesolev töö lk 9), kuid Eestis on pooled tolliametnikud koolituste poolt ning pooled vastu. Kui arvesse võtta ka järgmist küsimust, et kas lisakoolituste arv on piisav, siis saab järeldada, et Eesti tolliametnike meelest tehakse neile lisakoolitusi liiga palju või on nende sisu ametnikele juba eelnevalt tuttav sest Soomes vastanud tolliametnikud on seda meelt, alati on vaja juurde lisakoolitusi.



Joonis 8. Kas lisakoolitusi on piisavalt? (autori koostatud)

Joonisel 7 on näha, et Soome tolliametnike meelest on koolitused vägagi vajalikud (kood 1), seda selgitab ka joonis 8, nimelt tunneb osa Soome tolliametnike, et lisakoolitusi võiks olla lausa senisest rohkem, sest nende meelest ei jookse ükski enesearendamise võimalus mööda külge maha (kood 1). Eestis töötavad tolliametnikud on aga kõik ühel meelel, et nende arust on lisakoolitusi piisavalt ja juurde neid vaja ei ole (kood 3), põhjuseks on see, et nad tunnevad end oma tööd tehes kindlalt ja ei leia, et peaks kogu aeg samu koolitusi läbima.

Analüüsi põhjal järeldub, et Eestis töötavate tolliametnike meelest on tööülesanded selged ning uute oskuste omandamiseks on piisavalt koolitusi, mille põhjal saab omakorda järeldada, et ka töörahulolu on kõrge (käesolev töö lk 14). Soomes töötavate tolliametnike vastuste analüüsi põhjal võib aga järeldada seda, et kuigi üldine osa on pakutavate lisakoolituste mahuga rahul, siis osadele see siiski piisav ei ole ning nende mahtu võiks võimaluse korral suurendada. Sealjuures aga tuleks teha täiendavaid uuringuid, milliseid koolitusi täpsemalt juurde vajatakse ning kui suur oleks tolliametnike osakaal, kes neid juurde vajab.

Tabel 4. Kas olete kursis mõne teise riigi koolitusvõimalustega?

Riik	Jah	Ei
Eesti	0	20
Soome	0	20

Eesti ja Soome küsitlusele vastanud tolliametnikest ei ole kedagi kes oleks kursis mõne teise riigi koolitusvõimalustega. (vt tabel 4) On küll käidud tutvumas mõne teise riigi tollialase tööga, kuid koolitusvõimaluste kohta info puudub. Antud küsimus on küsitud just seetõttu, et Euroopa Liidus on välja töötatud tollitöötajate koolitusprogramm, mis seab kõigile sarnased nõuded (käesolev töö, lk 15-16) ning koolitussüsteemides peaks esinema sarnaseid jooni.

Eestis piiril töötavate tolliametnike vastused selle kohta, kas nende arust on tolliametnikud saanud enne tööle asumist piisava koolituse, olid samased, mis tähendab seda, et esialgsete teadmiste omandamiseks on kool/koolitused igati piisav. Mõneti toodi välja, et heaks tolliametnikuks sirgumisel on suur roll ka esialgsel juhendajal (käesolev töö, lk 11), sest temalt õpitakse ära põhilised teadmised töökohal, mis tähendab seda, et väga suur rõhk on ka töökohapõhisel õppel. Oluline on, et juhendajal oleks piisavalt teadmisi, et ta teeks oma tööd südamega ja oskaks oma tööd hästi (käesolev töö lk 10-11). Kui tolliametnik ei ole läbinud õpet Sisekaitseakadeemia finantskolledžis, siis on tal igati võimalik kõik oma teadmised omandada ka ettevõttesisesel tolli baaskursusel. See tähendab seda, et kui tolliametnikul on huvi saada vastav kõrgharidus, siis tuleb läbida Sisekaitseakadeemia, kui aga ei ole kõrghariduse soovi, siis ei ole selleks ka vajadust.

Tööd alustaval ametnikul peab endal olema huvi ameti vastu, siis kinnistuvad koolis/koolitusel õpitu ja uuel töökohal saadavad teadmised kõige paremini. Mõni üksik vastaja tõi välja, et koolituse ülesehituses on puudujäärke. Need seisnevad selles, et koolitused on lühiajalised ja materjali on palju, millest saab järeldada, et kui koolitused jagada väiksematesse osadesse oleksid tolliametnikud rohkem rahul või siis pakkuda neile välja võimalus omandada hoopis haridus

Sisekaitseakadeemias (käesolev töö lk 10). Kuna koolitusi läbitakse kiiresti ja info maht on suur, siis kannatab seetõttu ka tolliametnike rahulolu seoses koolitustega. Kuid ka need vastajad olid seda meelt, et kõige paremini õpib töö käigus, kus on tegemist informaaalse õppega (käesolev töö lk 8). Üks vastaja oli isegi arvamusel, et koolitusi pole üldse vaja läbida, vaid töö käigus õpibki kõige paremini.

Nendest vastuste analüüsi põhjal võib järeldada, et tolliametnike meelest on koolitus piisav ja nad on sellega rahul, kuid oluline ei ole ainult koolitus ise vaid ka koolitaja (käesolev töö lk 10-11). Sisekaitseakadeemiast saadav haridus on piisav, et jätkata teed tollinduses ning areneda edasi ametialaselt. Kõige olulisemaks pidasid aga vastajad töökohal õppimist ning praktilise osakaalu olemasolu koolitustel ja koolis (käesolev töö lk 11). Nii omandab värsked uus ametnik teadmised kõige paremini.

Soome tolliametnike vastused selle kohta, kas nende arust on tolliametnikud saanud enne tööle asumist piisava koolituse olid peamiselt jaatavad. Tolliametnikud selgitasid, et kuna tollis töötamine on nii laiahaardeline, siis kõike ei ole võimalik teada ning sellisteks puhkudeks on alati olemas lisakoolitused. Oluline on töökohal teada, kelle poole pöörduda, kui mõne asjaga ise toime ei tule. Praegune tollikoolitus on tunduvalt parem, kui see oli mitmed aastad tagasi ning vanematel tolliametnikel on hea meel, et tollikoolitust arendatakse ja uutele ametnikele tehakse järjest paremaid koolitusi. Tollikoolituste tase on väga hea ja täiesti piisav. Vastuste põhjal on selgelt näha, et nii vanemad kui ka värskemad ametnikud on koolitusega rahul. Kuna tollialane koolitus on Soomes piiril töötavate tolliametnike arvates väga hea, võib järeldada, et nad on ka oma töökeskkonnaga rahul.

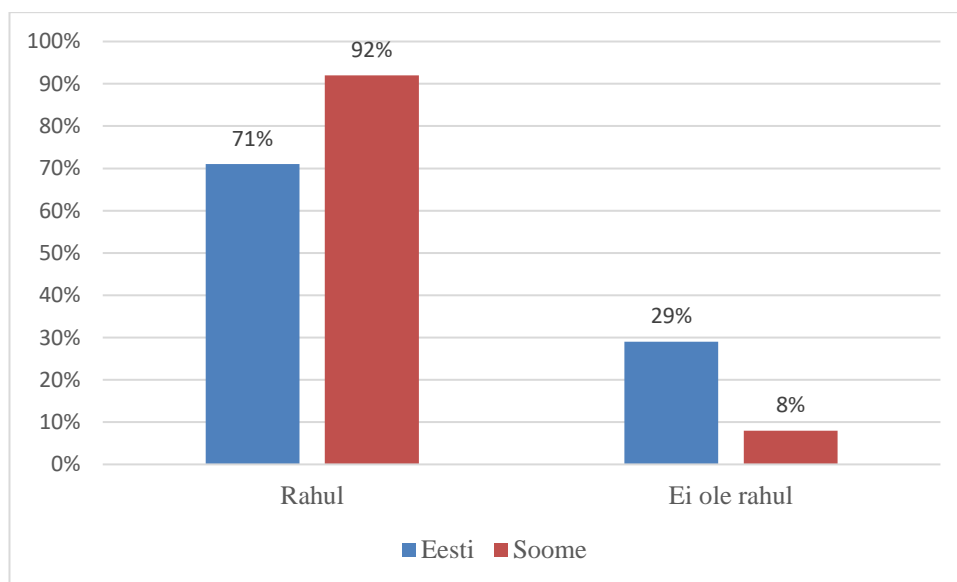
Eesti ja Soome tolliametnike ühise küljena võib välja tuua selle, et mõlemate riikide ametnike meelest on oluline roll praktilisel osal. Koolitus peaks sisaldama juba omajagu praktilisi ülesandeid ning hiljem siis loomulikult võimaldama kas läbida praktika või asuda tööülesannete juurde kellegi valvsa pilgu all. See tähendab seda, et Eesti ja Soome tolliametnikud on mõlemad kogemuspõhised õppijad, mis toimub peamiselt töökohapõhiselt ehk töö käigus (käesolev töö, lk 8).

Üldistavalt saab järeldada, et nii Eestis kui ka Soomes ollakse enamjaolt rahul pakutava koolitusega ning suuri muutusi ei vajaks kumbki süsteem. Küll aga tuleb küsitlustest saadud vastuste põhjal välja, millised on Eesti ja millised Soome kitsaskohad tolliametnike koolitamisel.

### 2.3 Järeldused ja ettepanekud

Selleks, et teha ettepanekuid tollialaste koolitusvõimaluste parendamise kohta Eestis ja Soomes, viidi läbi küsitlus, mille eesmärk oli välja selgitada tolliametnike koolitamisega kaasnevad kitsaskohad. Koolitusvõimaluste uurimise tulemusena selgus, et üldiselt ollakse tollialaste koolitusvõimalustega rahul nii Eestis kui ka Soomes, kuid mõlema riigi tollialaste koolituste puhul leidub ka kitsaskohti.

Tulemuste analüüsi põhjal sai üldistavalt kõigi vastanute peale kokku järeldada, et 82% on tollialaste koolitustega rahul, mis tähendab seda, et rahulolu tase on väga kõrge. Mitte rahulolevaid tolliametnikke oli Eesti ja Soome vastajate seas 18%, mis näitab seda, et kuigi rahulolu on kõrge, saab alati sisse viia muudatusi, et koolitusi veel paremaks muuta.



Joonis 9. Eesti ja Soome tolliametnike rahulolu seoses koolitusvõimalustega (autori koostatud)

Joonisel 9 on välja toodud Soome ja Eesti rahulolu tase eraldi. Analüüsi põhjal tehtud joonisel on näha, et Soome tolliametnike rahulolu tase on veidi kõrgem, kui Eesti tolliametnike rahulolu tase. Eesti tolliametnike seas on rahulolu protsent 71 ning Soome tolliametnike seas 92, mis tähendab seda, et üldiselt ollakse koolitustega rahul. Rahulolu protsenti mõjutab autori arvates see, et Eestis on võimalik saada tollialane koolitus Sisekaitseakadeemias ja Maksu- ja Tolliameti poolt pakutavatel koolitustel, mis võib tekitada mõnevõrra segadust. Soomes on koolitus kõigile ühtne ning tollitöötajatel on samasugune nägemus tulevases tööst.

Nagu jooniselt 9 selgub, siis vastajate seas oli nii rahulolevaid, kui ka mitterahulolevaid ametnikke mõlemast riigist. Väga selgelt tuli analüüsi käigus välja Eesti ja Soome tolliametnike ühine arvamus, et põhiohk tollialasel õppel peaks olema praktilisel osal, mida põhjendati sellega, et kui tolliametnikul on juba varasemalt võimalus tööülesandeid läbi proovida on tal tulevikus tööle asudes lihtsam. Lisaks praktilisele õppele on vaja korralikku teoreetilist teadmiste põhja ning tööle asudes head juhendajat. Tolli pole võimalik tööle asuda ainult teoreetiliste või ainult praktiliste teadmiste põhjal, mõlemaid on vaja, ning seetõttu tõid ametnikud välja, et mida parema teoreetilise põhja nad saavad, seda paremini sujub ka praktiline pool.

Heal juhendajal peavad olema nii praktilised kui ka teoreetilised oskused ning endal soov olla juhendaja (käesolev töö lk 11). Juhendaja oskused oma töös peavad olema väga heal tasemel, mida suurem on juhendaja teadmiste ja kogemuste pagas, seda paremini õpib ka juhendatav. See tähendab seda, et alustava tolliametniku jaoks ei ole olulised ainult teoreetiline põhi ja eelnev praktiline pool, vaid ka kõrvalised tegurid on olulised. Tolliametnikud põhjendasid seda sellega, et kui juhendaja on hea ja oskuslik, siis ka nende oskused paranevad tänu sellele juhendajale.

Analüüsi põhjal saab järeldada, et kuna tolliametnikud on suures osas oma koolitustega rahul, siis nende tase on hea. Tänu heale tasemele saavad tolliametnikud head koolitused ning tulevikus sujub nende töö hästi. Kui töö sujub hästi ja koolituspõhi on hea, siis kõigi eelduste kohaselt valdab tolliametnikku ka tööga rahulolu (käesolev töö lk 21). Tänu rahulolule panustab inimene rohkem ning tulemused on paremad.



Selleks aga, et need tulemused oleksid veelgi paremad võib ettepanekutena välja tuua praktilise osakaalu suurendamise Eesti tolliametnike koolitamisel, sest küsitlusele vastanud tolliametnike meelest on seda hetkel vähe. Võimalikult palju lisakoolitusi soovivad Soome tolliametnikud, sest enesearendamine on alati teretulnud. Eestis üks küsitlusele vastanud tolliinspektor pakkus välja, et kõigile Sisekaitseakadeemias tolli õppivatele ametnikele võiks võimaldada tollialase baaskoolituse läbimist juba koolis olevate ainete raames, see lihtsustaks tulevaste tolliametnike sisseelamist uude töökohta ning valmistaks neid täiendavalt ette. Täiendava ettepanekuna oleks olnud alustada Eestis tollialase kutseõppe loomisega, kuid praegusel hetkel on sellega juba alustatud.

Kokkuvõtlikult järeldeb, et tolliametnikud on tollialaste koolitusvõimalustega rahul nii Eestis kui ka Soomes, sest koolitused on üles ehitatud hästi lähtudes Euroopa Liidu tolliametnike koolitusprogrammist (käesolev töö lk 15-17). Alati leidub arenemisruumi ning parendamiseks võimalusi on, kuid hetkeline olukord on hea. Tolliametnikud tunnevad, et nende koolitus on olnud piisav ning tööle asudes saadakse oma tööülesannetega hakkama.

## KOKKUVÕTE

Selleks, et riik täies mahus toimida saaks, vajab ta tolliametnikke, kelle tööks on kaitsta ühiskonda. Hoolt tuleb kanda selle eest, et keelatud, piirangutega või muul moel tundmatud kaubad ei pääseks riiki ilma selleks luba omamata. Tolliametnikud vajavad oma tööks aga vastavat koolitust, et sellist korda oleks võimalik tagada. Koolitamiseks aga on mitmeid erinevaid võimalusi ning koolitust on võimalik teha erinevates vormides. Eesti tolliametnikud saavad oma hariduse Sisekaitseakadeemiast või koolitab neid Maksu- ja Tolliamet ise tööle asudes. Soome tolliametnikud läbivad peale tööleasumist Tollikooli.

Lõputöö uurimisprobleem tulenes olukorrast, kus tänu pidevalt muutuvale ühiskonnale on vaja, et ka tolliametnikud oleksid parimate teadmiste ja oskustega ning, et tolliametnikud oleksid motiveeritud. Probleemküsimuseks oli: milline on Eesti ja Soome tolliametnike rahulolu seoses koolitusvõimalustega. Probleemküsimusele saadi vastuseks, et nii Soome kui ka Eesti tolliametnikud on rahul koolitusvõimalustega, kuid riigiti rahulolu veidi erines.

Lõputöö eesmärk oli välja selgitada, milline oleks sihipäraseim ja efektiivseim viis koolitada tolliametnike Soome ja Eesti näitel nii, et tollitöötajate rahulolu oleks võimalikult kõrge. Eesmärgi saavutamiseks püstitati kolm ülesannet.

Esimene uurimisülesanne oli analüüsida teemakohast teaduskirjandust ja koolitusvaldkonda ning töörahulolu teoreetilisi lähtekohti. Analüüsist selgus, et koolitamiseks ja enese harimiseks on mitmeid erinevaid mooduseid. Võimalik on käia koolis ning saada uus haridustase või kutsetunnistus ning võimalus on ka läbida lihtsalt erinevaid koolitusi arendamiseks iseennast. Tollialaselt tuleb Eestis läbida kas Sisekaitseakadeemia või Maksu- ja Tolliameti poolt korraldatud koolitus. Soomes asuvad tolliametnikud õppima peale tööle vormistamist. Selleks aga, et inimesel oleks soov ennast täiendada ja harida peab teda kõigepealt valdama rahulolu, sest rahulolevad inimesed seavad endale kõrgemaid eesmärke ning on õnnelikumad. Mida rahulolevamad on inimesed, seda rahulolevam saab olla ka üks

ettevõtte, kus need inimesed töötavad, sest rahuloleva inimese panus on tunduvalt suurem, kui mitterahuloleva inimese panus.

Teine uurimisülesanne oli analüüsida Eesti ja Soome tolliametnike arvamusi koolitussüsteemide kohta. Eesti ja Soome tolliametnikud on oma koolitussüsteemidega üldiselt rahul. Selle tarbeks viidi läbi küsitlus nii Soome, kui ka Eesti tolliametnike seas. Küsitluse põhjal tehtud analüüsist tuli selgelt välja, et suurt erinevust Soome ja Eesti tolliametnike rahulolus ei ole. Mõlemast riigist oli neid, kes olid rohkem rahul ja neid kes olid vähem rahul. Selgusid ka mõningad kitsaskohad, mida võiks tolliametnike meelest tulevikus muuta, kuid üldiselt ollakse oma riigi koolitussüsteemidest heal arvamusel. Põhiline, mis väga selgelt välja tuli oli see, et praktilise õppe osakaal võiks olla tunduvalt suurem, tänu millele kasvaks tolliametnike rahulolu veelgi.

Kolmas uurimisülesanne oli koostada analüüsi ja teoreetiliste andmete põhjal vastavad järeldused ning teha ettepanekuid, et kas ja kuidas oleks võimalik koolitussüsteeme Eestis ja Soomes arendada. Peamine, mis selgus oli see, et kuna üldises pildis ollakse koolitustega rahul, siis suuri muudatusi poleks vaja sisse viia. Tööd oleks vaja teha aga mõningate pisikeste detailide kallal. Nimelt Eestis sooviksid tolliametnikud, et neile võimaldataks õppe ajal tunduvalt rohkem praktilisi tunde ning, et need oleksid sisukamad. Soome tolliametnikud sellest otseselt puudust ei tundnud, kuid olid nõus, et väga suur roll koolitusel on just praktilisel õppel. Soome tolliametnike meelest võiks neil olla veidi rohkem täiendkoolitusi, sest ennast peab alati arendama.

## **SUMMARY**

The title of this thesis is „Customs officers satisfaction with training opportunities in Estonia and Finland“. The thesis consists of 52 pages, and it contains two main chapters. The thesis is written in Estonian and the author refers to 44 sources. The aim of the thesis is to find out the satisfaction of Estonian and Finnish customs officials with the current training system and its possible need for development.

In order to fulfill the aim, trainings, self-development and lifelong learning were analyzed in the theoretical part. In addition, job satisfaction and its concept were introduced. Regarding the analysis, the satisfaction of Estonian and Finnish customs officials with the training systems was analyzed and conclusions were drawn on the basis of the analysis.

As a result of the analysis, it was concluded that customs officials are satisfied with customs training opportunities in both Estonia and Finland, because the trainings are well structured based on the training program for customs officials of the European Union. There is always room for improvement but the current situation is good. Customs officials feel that their training has been sufficient and that they will be able to do their job when they start working.

However, in order to make these results even better, the increase of the practical share in the training of Estonian customs officials can be pointed out as proposals, because according to the customs officials who responded to the survey, this is currently lacking. Finnish customs officials want as much additional training as possible, because self-development is always welcome. In Estonia, one responding customs inspector suggested that all officials studying customs at the Estonian Academy of Security Sciences could be allowed to complete basic customs training within the framework of subjects already in school, which would facilitate the entry of future customs officials into a new job and further prepare them. An additional proposal would have been to start establishing vocational training in customs in Estonia, but at the moment it has already begun.

## VIIDATUD ALLIKATE LOETELU

Aasmaa, H.-L., 2019. *Maksu- ja Tolliameti tolliametnike dokumentide kontrolli alased teadmised reisiterminali-ja reisisadama piiripunkti näitel. Lõputöö.* Tallinn: Sisekaitseakadeemia

Alonderiene, R & Sabaliauskaite, G, 2017. Non-Formal and informal learning conditions as experienced and perceived by technical staff and hr professionals. *Journal of Contemporary Management Issues*, 2(2), p.15-33.

Bednall, T.C. & Sanders, K., 2017. Do Opportunities for Formal Learning Stimulate Follow-Up Participation in Informal Learning? A Three-Wave Study. *Human Resource Management*, 56(5), p.803-820.

Celik, M., 2011. A theoretical approach to the job satisfaction. *Polish journal of management studies*, 4, pp. 7-15.

CIRCABC, 2019. *CFW- Competency Framework*. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://circabc.europa.eu/ui/group/46a95fc1-7492-452a-a7b3-14df834c452f/library/d000c1b0-53bf-49c8-94ca-9349b5f5c47b/> [Kasutatud 05.01.2021].

Demircioglu, M.A., 2021. Sources of Innovation, Autonomy, and Employee Job Satisfaction in Public Organizations. *Public Performance & Management Review*, 44(1), p. 2-33.

Eksi, H., Özgenel, M. & Metlilo, E., 2020. The effect of motivation of success of university students on personal-professional competence: Mediation role of lifelong learning tendency. *International Journal of Evaluation and Research in Education*, 9(3), p.583-593.

Eperusteet, 2020. *Tullialan ammattitutkinto*. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://eperusteet.opintopolku.fi/#/fi/esitys/3667901/reformi/tutkinnonosat/> [Kasutatud 01.12.2020].

Euroopa Liit, 2020. *ELi tolliliit praktikas*. [Võrgumaterjal] Leitav: [https://europa.eu/european-union/topics/customs\\_et/](https://europa.eu/european-union/topics/customs_et/) [Kasutatud 12.12.2020].

European Commission, 2020. *CustCompEU - EU Customs Competency Framework*. [Võrgumaterjal] Leitav: [https://ec.europa.eu/taxation\\_customs/eu-training/eu-customs-competency-framework\\_en/](https://ec.europa.eu/taxation_customs/eu-training/eu-customs-competency-framework_en/) [Kasutatud 13.12.2020]

Fink, D., 2008. EVALUATING TEACHING: A New Approach to an Old Problem. *To Improve the Academy: Resources for Faculty, Instructional, and Organizational Development*, 26, p. 1-29.

Haridus- ja Teadusministeerium, 2020. *Alus-, põhi- ja keskharidus*. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://www.hm.ee/et/tegevused/alus-pohi-ja-keskharidus/> [Kasutatud 20. 12. 2020].

Hee, O. C., Ping, L. L., Rizal, A. M., Kowang, T. O. & Fei, G. C., 2019. Exploring Lifelong Learning Outcomes among Adult Learners via Goal Orientation and Information Literacy Self-Efficacy. *International Journal of Evaluation and Research in Education*, 8(4), p.616-623.

Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P., 2004. *Uuri ja kirjuta*. Tallinn: Kirjastus Medicina

Huang, W.-R., 2019. Job Training Satisfaction, Job Satisfaction, and Job Performance. Career Development and Job Satisfaction. Department of Business Administration, Feng Chia University, Taichung, Taiwan

Indiana University, 2001. Problem Based Learning: An instructional model and its constructivist framework. CRLT Technical Report No. 16-01, Boomington: Indiana University.

Karu, A., Jõgi, L., Rannala, I.-L., Roosalu, T., Teder, L. & Põlda, H., 2019. Mitteformaalõppe *tähenduse* konstrueerimine poliitikadokumentides. *Estonian Journal of Education*. 7(1), p.50-75.

Lagerspetz, M., 2017. Ühiskonna uurimise meetodid. Tallinn: TLÜ Kirjastus.

Lang, A., 2016. *Ettevõtte koolituskultuuri mõju töötajate koolitamisele. Magistritöö.* Tallinn: Tallinna Ülikool

Leon-Mantero, C., Casas-Rosal, J., Pedrosa-Jesus, C & Maz-Machado, A., 2020. Measuring attitude towards mathematics using Likert scale surveys: The weighted average. *PLoS ONE*, 15(10), p.1-15.

Luhamaa, H., 2020. *Tullin pohjoisen maarajan esimiestyön kehittäminen. Magistritöö.* Lapland: Lapin ammattikorkeakoulu

Maksu- ja Tolliamet, 2020. *Arengukava 2020.* [Võrgumaterjal] Leitav: [https://www.emta.ee/sites/default/files/kontaktid-ja-ametist/ameti-struktuur-ulesanded-strateegia/strateegia/arengukava\\_2020.pdf](https://www.emta.ee/sites/default/files/kontaktid-ja-ametist/ameti-struktuur-ulesanded-strateegia/strateegia/arengukava_2020.pdf) / [Kasutatud 09.03.2020].

Malinen, A., 2020. *Valmentava johtamiskulttuuri itsejohtavuuden tueksi Tullissa. Magistritöö.* Soome: LAB-ammattikorkeakoulu

McClain, A., 2019. Lights, Camera, Andragogy! Adult Learning and Development in Film. *Adult Learning*. 30(4), p.151-170.

Mpungose, C. B., 2020. Are Social Media Sites a Platform for Formal or Informal Learning? Students Experiences in Institutions of Higher Education. *International Journal of Higher Education* 9(5), p.300-311.

Märja, T., Lõhmus, M., Jõgi, L. (2003). *Andragoogika. Raamat õppimiseks ja õpetamiseks.* Tallinn: kirjastus Ilo

Neppo, M., 2019. *Kuidas leida õppija ning tööandja ühisosa? Ekspansiivne õppimine organisatsioonis.* Magistritöö. Tallinn: Tallinna Ülikool

Norqvist, L., Leffler, E., 2017. Learning in non-formal education: Is it “youthful” for youth in action? *International Review of Education*, 63(2), pp. 238-250.

Nygren, H., Nissinen, K., Hämäläinen, R & De Wever, B., 2019. Lifelong learning: Formal, non-formal and informal learning in the context of the use of problem-solving skills in technologyrich environments. *British Journal of Educational Technology*, 50(4), p.1759-1770.

OECD, 2003. *The Role of National Qualifications Systems in Promoting Lifelong Learning. Group 2: Standards and quality assurance in qualifications with special reference to the recognition of non-formal and informal learning*. 2003, Euroopa: OECD.

Otala, L-M. 2003. *Hyvinvointia työpaikalle –tulosta toimintaan*. Helsinki: WSOY

Peter, J., 1995. *Adult and Continuing Education: Theory and Practice*. 2. trükk. London: Routledge.

Pielberg, K., 2017. *Meeskonnatöö efektiivsus, tööalane enesetõhusus ja tööstress multidistsiplinaarse simulatsioonikoolituse näitel*. Magistritöö. Tallinn: Tallinna Ülikool

Rantaharju, S., 2016. *Tullivalvonnan koulutustarpeet Tullialan peruskoulutuksessa. Lõputöö*. Soome: Laurea-ammattikorkeakoulu

Robertson, I. & Cooper, C. 2011. *Well-being at Work*. Basingstoke, Hampshire.

Samoilenko, O., Dubaseniuk, O., Orosz, I., Levrints, M., Stratan-Artyshkova, T. & Gunko, N., 2020. Training an Andragogue as a Specialist in Adult Education. *Romanian Journal for Multidimensional Education*, 12(2), pp. 238-256.

Sisekaitseakadeemia, 2020. *Sisseastumine*. [Võrgumaterjal] Leitav: [https://www.sisekaitse.ee/et/vastuvõtt\\_toll\\_maksundus/](https://www.sisekaitse.ee/et/vastuvõtt_toll_maksundus/) [Kasutatud 03. 01. 2021].

Shaheen, N., Latif, K. F. & Kakakhel, J. S., 2013. Association of Training Satisfaction with Employee Development aspect of Job Satisfaction. *Journal of Managerial Sciences*, 7(1), pp.159-178.



Sumlin, C., Hough, C. & Green, K., 2021. The Impact of Ethics Environment, Organizational Commitment, and Job Satisfaction on Organizational Performance. *Journal of Business & Management*, 27(1), pp. 58-69.

Tõnts, M., 2017. *Tööga rahulolu vahelised seosed rollistressi ja organisatsioonile pühendumisega õendustöötajate näitel. Magistritöö.* Tallinn: Tallinna Ülikool

Valkova Tarasova, O., Stindl, P., Yom, J., Chardymova, N., Imre S.-B. & Valek, L., 2020. Integration of NonFormal Learning Approaches into the Formal Education by Peer Learning of Teachers and Youth Workers. *Romanian Journal for Multidimensional Education*, 12(1), pp.345-365.

Veski, A., 2018. *Organisatsioonile pühendumise, tööga rahulolu ja subjektiivse õnnelikkuse vahelised. Magistritöö.* Tallinn: Tallinna Ülikool

Viljanen, N., 2008. *Tullin asiakasstrategian toteutus Porin tullissa. Lõputöö.* Soome: Satakunnan ammattikorkeakoulu

Yarbrough, J. R., 2018. Adapting adult learning theory to support innovative, advanced, online learning - WVMD Model. *Research in Higher Education Journal*, 35, pp.1-15.

## Lisa 1. Eestikeelsed küsimused

1. Kellena te igapäevaselt töötate ja mis on teie tööülesanded?
2. Kui kaua olete praegusel ametikohal töötanud?
3. Miks valisite just antud eriala?
4. Millise koolituse olete saanud oma tööülesannete täitmiseks? Kas olete läbinud Sisekaitseakadeemia?
5. Kas tunnete et koolitus on olnud piisav ning tööülesannete täitmine on lihtne? Põhjendage.
6. Kas koolituse/kooli eriala ülesehitus on arusaadav ja lihtsasti mõistetav? Põhjendage.
7. Kas koolitus on ülesehitatud motiveerivalt? Põhjendage.
8. Kas tolliametnike koolitamisel võiks teha midagi teisiti? Põhjendage.
9. Kas tunnete, et vajaksite lisakoolitusi? Põhjendage.
10. Kas lisakoolitusi või enesetäiendamiskoolitusi võimaldatakse piisavalt? Põhjendage.
11. Kas olete kursis mõne teise riigi tollialaste koolitusvõimalustega? Kui jah, siis millise riigi omadega? Ei ole
12. Kas Teie arust on tolliametnikud saanud enne tööle asumist piisava koolituse? Põhjendage.
13. Kas soovite midagi lisada?

## Lisa 2. Soomekeelsed küsimused

- 1) Mikä on ammattinne? Mitä työtehtäviinne kuuluu?
- 2) Kauan olette työskennelleet kysesessä ammatissa?
- 3) Miksi valitsite just tämän alan/ammatin?
- 4) Millaisen koulutuksen olette suorittaneet?
- 5) Onko koulutus ollut riittävä ja työtehtävät selkeitä? Perustelut.
- 6) Onko koulutuksen rakenne helposti ymmärrettävä lähestyttävä? Perustelut.
- 7) Onko alan opiskelut luotu monipuolisesti ja tehty opiskelijalle mielenkiintoiseksi? Perustelut.
- 8) Voisko alan koulutuksessa tehdä jotani toisin (paremmin)? Perustelut.
- 9) Tuntuuko Sinusta, että lisäkoulutukselle olisi tarvetta? Perustelut.
- 10) Suodaanko lisäkoulutuksia riittävästi? Perustelut.
- 11) Oletko peiillä jonkun toisen valtoin tullin koulutuksesta? Jos joo, niin minkä valtion?
- 12) Saako alan työntekijät Teidän mielestä riittävän perusteellisen koulutuksen enne kuin lähtee työelämään? Perustelut.
- 13) Onko jotani lisättävää?

### Lisa 3. Küsitluse kodeerimine

Kategooria	Kood
Kategooria 1  Tolliametnike erialavalik	Kood 1 Juhtumisi Kood 2 Kaitseväeline taust Kood 3 Kindel töökoht Kood 4 Arenemisvõimalused Kood 5 tutvused
Kategooria 2  Tolliametnike saadud koolitus	Kood 1 Sisekaitseakadeemia Kood 2 Maksu- ja Tolliamet Kood 3 Soome Tollikool
Kategooria 3  Tollialase koolituse piisavus	Kood 1 Koolitus on piisav Kood 2 Oskuste omandamine töökäigus Kood 3 Kogemuspõhine õpe
Kategooria 4  Tollialase koolituse ülesehitus, arusaadavus, lihtsus ja motiveeritus	Kood 1 Lihtne Kood 2 Arusaadav Kood 3 Enamvähem arusaadav Kood 4 Motiveeriv Kood 5 Mittemotiveeriv
Kategooria 5  Võimalikud muudatused tolliametnike koolitamisel	Kood 1 Ei vaja muudatusi Kood 2 Areng Kood 3 Praktiline õpe
Kategooria 6  Lisakoolituste vajalikkus ja piisavus	Kood 1 Lisakoolitusi on väga vaja Kood 2 Spetsiifilised valdkonnad Kood 3 Puudub vajadus